

A

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság

2026. évi munkaterve

MUNKATERV a 2026. évre vonatkozóan

A **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság** (a továbbiakban: **NKFH** vagy **Hatóság**) – a kormányzati stratégiai irányításról szóló 38/2012. (III. 12.) Korm. rendelet 30. §-ában foglaltak szerinti – 2026. évi intézményi munkaterve az NKFH működését meghatározó, a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 31/2024. (XII.30.) NGM utasítás II. fejezet 3. pont 4. § (1) bekezdésének 7. pontjára hivatkozással készült el.

I. Az NKFH általános bemutatása

A Kormány 2025. január 1-jével megalapította az NKFH-t a 325/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet alapján. Az NKFH létrehozásával az addig külön szervezetekhez tartozó élelmiszer-kereskedelem és fogyasztóvédelem egységes hatósági ellenőrzés alá került, így mindkét kiemelten fontos területen hatékonyabb védelmet tud az állam biztosítani. A Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) irányítása alá tartozó, a fenti szakterületeket magában foglaló központi hivatal létrejöttével **a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi feladatok koordinálása, végrehajtása eredményesebben, összehangoltabban és költséghatékonyabban valósulhat meg.**

Az NKFH fogyasztóvédelmi, piacfelügyeleti, élelmiszer-biztonsági és kereskedelmi-felügyeleti hatáskörben **szakmai irányítást gyakorol a hatósági ügyekben eljáró kormányhivatalok felett,** továbbá **saját hatáskörben lefolytat egyes élelmiszer-biztonsági ellenőrzéseket és eljárásokat.** A fogyasztóvédelmi vizsgálatokhoz az NKFH **két akkreditált laboratóriummal,** az Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriummal, valamint a Mechanikai és Villamos Laboratóriummal rendelkezik. Ezen felül az NKFH az **Európai Fogyasztói Központok Hálózatának nemzeti tagjaként** működteti a hazai Európai Fogyasztói Központot.

II. Célok, programok, intézkedések

1. Általános célok

A Hatóság hangsúlyos célja **a piac szereplői és fogyasztók közötti egyensúly,** valamint bizalom erősítése érdekében kereskedelempolitikai és fogyasztóvédelmi irányvonalak kialakítása. Küldetése, hogy támogató szakmai partnerként segítse a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi területeken dolgozó szervezetek munkáját, egy stabil, átlátható és biztonságos piac megteremtése érdekében.

Kiemelt programként szerepel az egyes szakterületek tekintetében a helyes joggyakorlatok kialakításának biztosítása, és ezen keresztül a **belkereskedelem fejlesztése,** valamint a versenyképesség növelése. Egyebek mellett ez biztosítja a **társadalmi, ezen belül a fogyasztói elvárásoknak** való megfelelést, így például az indokolatlan áremelkedések elkerülését.

2. Vizsgálatok az NKFH 2026. évi Ellenőrzési és Vizsgálati Programjának mentén

Az NKFH közreműködik a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi politika kialakításában és végrehajtásában, valamint a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok ellenőrzéseinek előkészítésében. **Az NKFH fogyasztóvédelmi, piacfelügyeleti, élelmiszer-biztonsági és kereskedelem-felügyeleti hatósági tevékenységét alapvetően az adott évre vonatkozó, az NKFH által összeállított és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által jóváhagyott Ellenőrzési és Vizsgálati Program (EVP) határozza meg.** Ebben a dokumentumban kerülnek kijelölésre azon kiemelt témakörök, amelyeket a tárgyévben a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatósági feladatkörükben eljáró kormányhivatalok az NKFH szakmai irányítása mellett célzottan ellenőriznek.

A 2026. évben az NKFH átfogó feladatkörére tekintettel, az EVP a korábbi fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti tematika mellett kiterjed már élelmiszer-biztonsági és kereskedelem-felügyeleti tárgyú ellenőrzésekre is. **Az EVP rendeltetése, hogy** mindezekben a területeken az NKFH által előkészített ellenőrzési módszertanoknak köszönhetően **országosan egységes hatósági gyakorlat alakuljon ki.** Az NKFH-n belül pedig az egyes szakterületek között létrejövő szinergiának köszönhetően a korábbinál komplexebb módon jelennek meg a fogyasztóvédelmi, piacfelügyeleti, kereskedelmi és élelmiszer-biztonsági szempontok.

Míg a 2025. évi vizsgálati program 39, addig a 2026. évi EVP már összesen 73 vizsgálati területet tartalmaz, amelyből 16 kormányzati szempontból kiemelt ellenőrzés, 27 alapvizsgálat, továbbá 17 szezonális és 13 innovatív vizsgálat. A 73 vizsgálati terület egyaránt magában foglalja a fogyasztóvédelmi, azon belül a szolgáltatás-ellenőrzési, a termékbiztonsági és a laboratóriumi vizsgálatokat, továbbá a kereskedelmi és az élelmiszer-biztonsági ellenőrzéseket. Az EVP-ben többek között olyan új vizsgálati témakörök is szerepelnek, mint az ingatlanközvetítők hirdetési gyakorlatának és a nyugdíjasházak ÁSZF-jének ellenőrzése, az elektromos háztartási berendezések készenléti fogyasztásának, vagy éppen az iskolakezdés idején alkalmazott akciós árfeltüntetetésnek a vizsgálata. De **kiemelten ellenőrzi** a hatóság idén is az **árréscsökkentés és az árfigyelő rendszer szabályainak betartását,** és továbbra is fokozottan vizsgálja **a legnépszerűbb élelmiszereket és vendéglátóhelyeket** élelmiszer-biztonsági és higiéniai szempontból.

3. Célkitűzések és intézkedések a fogyasztóvédelem 7 pontos cselekvési terve alapján

2025. október 9-én került bemutatásra **a fogyasztóvédelem 7 pontos cselekvési terve** a fogyasztóvédelem még hatékonyabbá tétele, az intézményrendszerben hatáskörrel rendelkező hatóságok együttműködésének erősítése és a fogyasztók még erősebb védelme érdekében. A 7 pontos cselekvési terv **megvalósításának egyes szakaszai már 2025 végén megkezdődtek,** a célok eléréséhez szükséges eszközök biztosítása és az egyes programpontokban meghatározott tevékenységek végrehajtására 2026-ban kerül sor az alábbiak szerint.

1. Gyermekvédelem

Fokozzuk az ellenőrzéseket a gyermekeket célzó termékek és reklámok piacán, különös figyelemmel az **online tartalmakra** és az **influenzser-megjelenésekre**. Célunk 2026-ban is a gyermekek kiemelt védelme a fogyasztóvédelem cél- és eszközrendszerével. Ennek érdekében prioritizált feladataink közé tartozik a gyermek- és fiatalkorúakat érintő **reklámok ellenőrzése, a gyermekeket védő egyes értékesítési, kiszolgálási tilalmak megtartásának ellenőrzése, a gyermektáborok célzott ellenőrzése, a családok vagyoni érdekeinek védelmében az iskolakezdési ajánlatok, akciók célzott ellenőrzése**. A 2025-ös évhez hasonlóan az NKFH 2026-ban is részt vesz a **videójátékokkal** kapcsolatos európai uniós, illetve nemzetközi koordinált fogyasztóvédelmi hatósági tevékenységben. Mindemellett **több piacfelügyeleti fókuszú ellenőrzésre** is sor kerül, amelyek során többek között **játékokat, illetve játszótereken, vidámparkokban, kalandparkokban, nyári táborokban megtalálható eszközöket** vizsgál a Hatóság. **Az ellenőrzések a legtöbb területen már megindultak és egész éven át tartanak.**

2. Online csalások elleni fellépés

Az NKFH 2026-ban szeretne létrehozni egy olyan, mindenki számára hozzáférhető hiteles adatbázist, amellyel a fogyasztók a vásárlásukat megelőzően tájékozódhatnak a **webáruházak megbízhatósága szempontjából lényeges információkról**. A kereső tehát elsősorban tájékoztatási funkciót töltene be annak érdekében, hogy a fogyasztók fokozott figyelemmel folytassanak vásárlási tevékenységet webáruházakban, különösen, ha azok EU-n kívül működnek, nem áll rendelkezésre róluk elegendő háttérinformáció, illetve nem alkalmaznak olyan külső szolgáltatásokat, tanúsítványokat, mint amilyeneket a valódi, jól működő webáruházak általában használni szoktak. A kereső továbbá **elősegítheti a webáruházak jogkövető magatartását is**.

3. Étrend-kiegészítők vizsgálata

Kiemelt figyelmet fordítunk az **egészségügyi kockázatot jelentő termékekre** és a lényeges tulajdonságra vonatkozó félrevezető tájékoztatásra (**hamisításra**). A „csaló webáruházak” számossága, illetve a határon átnyúló kereskedelem ellenőrzési nehézségei miatt **indokolt a különböző hatóságok együttes fellépése**. Az étrend-kiegészítők hatósági ellenőrzése a szabályozás bonyolultsága miatt nagy tapasztalatot és képzett szakmai felkészültséget igényel. A különböző közösségi médiafelületeken (Facebook, Instagram, Tiktok) megtalálható **influenzserek** számtalan étrend-kiegészítőt reklámoznak/árulnak, melyek jelentős része nem felel meg sem élelmiszer-biztonsági, sem fogyasztóvédelmi szempontból, így ezeket – a nagy fogyasztói elérés okán – kiemelten vizsgálni szükséges. **Az étrend-kiegészítők vizsgálata folyamatos, 2026 januárjában többek között tiltott összetevőket tartalmazó potencianövelők forgalomból történő kivonására került sor, amely széleskörű publicitást is kapott.**

4. Harmadik országból érkező áruk ellenőrzése

Szoros együttműködésben a vám- és piacfelügyeleti hatóságokkal védjük a fogyasztókat a nem biztonságos importtermékektől. A piacfelügyelet – vagyis a Hatóság termékek megfelelőségének és biztonságosságának biztosítása érdekében végzett tevékenysége és meghozott intézkedései – **legnagyobb hatékonysága azzal érhető el, ha a nem megfelelő és/vagy nem biztonságos termékek már eleve nem kerülnek forgalomba hozatalra az Európai Unió piacán**. A vámriasztások rendszere a **harmadik (EU-n kívüli) országokból származó termékek** (importtermékek) körében

hivatott megakadályozni a követelményeknek nem megfelelő termékek uniós piacra való bejutását. A vámhatóságtól rendszeresen és folyamatosan beérkező piacfelügyeleti értesítéseken túl előre **meghatározott termékkörök fokozott figyelésével** nagy mennyiségben akadályozható meg veszélyes, illetve nem megfelelő termékek Magyarországra, és így az Európai Unió piacára való beáramlása. A riasztások számának növeléséhez elengedhetetlen a többi magyarországi piacfelügyeleti hatóság fokozottabb bevonása. **A vámhatáron az NKFH, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) és a kormányhivatalok munkatársainak közös ellenőrzése folyamatos.**

5. Laboratóriumi kapacitásbővítés

Fejlesztjük vizsgálati infrastruktúránkat, hogy még nagyobb hatékonysággal tudjuk azonosítani a veszélyes termékeket. Az NKFH Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriuma egy igen korszerű mérőberendezéssel, egy **új ICP-MS készülékkel** bővül. Így lehetővé válik például a gyermekjátékok – hormonrendszert károsító hatású – **bőrtartalmának vizsgálata**, a kozmetikumok **fluorszintjének ellenőrzése**, vagy a textíliákban található rákkeltő **króm-vegyületek kimutatása**.

6. Javítási szolgáltatások rendszere

Az áruk javítását előmozdító közös szabályok meghatározásáról szóló (EU) 2024/1799 európai parlamenti és tanácsi (ún. „Right to Repair”) irányelv átültetése kapcsán vizsgáljuk egy **online nemzeti platform kialakításának lehetőségét**, amely a különböző háztartási berendezések, készülékek és egyéb termékek meghibásodása esetén segítené a fogyasztókat a javítószerelők, szerelők, illetve a javítási tevékenységet végző, minősítéssel rendelkező vállalkozók megtalálásában.

7. Ingatlanközvetítők ellenőrzése

Az elmúlt években született bírósági döntések rámutattak arra, hogy jónéhány, a gyakorlatban elterjedt ingatlanközvetítői szerződéses rendelkezés tisztességtelen, vagyis a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul az ingatlanuk eladására megbízást adó fogyasztók hátrányára rögzíti. A téma jelentőségét mutatja, hogy 2025-ben a Fogyasztóvédelmi Kerekasztal keretein belül létrejött az NKFH vezetésével az **Ingatlanközvetítők Tevékenységét Vizsgáló Fogyasztóvédelmi Szakértői Munkacsoport** is. **A tisztességtelen ÁSZF-eken túl további, jelentős problémát jelent az ingatlanközvetítők agresszív, vagy adott esetben megtévesztő kereskedelmi gyakorlata** (pl. csalógató reklám alkalmazása és a fogyasztói döntéshozatal sürgetése). A fentiek okán került sor 2025-ben „az ingatlanközvetítők által alkalmazott általános szerződési feltételek ellenőrzése” c. országos témavizsgálat lefolytatására, amelyet **2026-ban az ingatlanközvetítők kereskedelmi gyakorlatának vizsgálata** követ.

III. Az egyes szakterületek 2026. évi céljai és munkatervének meghatározó elemei

1. Élelmiszer-biztonsági szakterület

2025. január 1-jétől az élelmiszer-kereskedelmi ellenőrzési feladatokat, illetve azok koordinálását az NKFH látja el (ide nem értve a méz és méhészeti termékek, illetve a szeszes italok ellenőrzését). Az EVP-ben kerülnek kijelölésre azon kiemelt témakörök, amelyeket a tárgyévben az

élelmiszerláncfelügyelet területén hatáskörrel rendelkező vármegyei kormányhivatalok, illetve járási hivatalok célzottan ellenőriznek.

Az NKFH a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatallal közösen részletes hatósági ellenőrzési útmutatót ad ki a vármegyei kormányhivatali munkatársak számára, amelynek mellékletei teljes körű iránymutatást adnak az ellenőrzések szakmai és jogi háttéréről, valamint gyakorlati kivitelezésével kapcsolatban.

Általános ellenőrzési feladatok: Élelmiszer-minőség és -biztonság, élelmiszer-hamisítás kiszűrése

- Élelmiszer-minőségi és élelmiszer-biztonsági előírások ellenőrzése, lehetséges termékhamisítás feltárása
 - kiskereskedelmi,
 - nagykereskedelmi,
 - és vendéglátóipari egységekben a hagyományos és e-kereskedelem területén.
- Higiéniai feltételek, nyomon követhetőség és HACCP rendszerek vizsgálata.
- Egészségügyi kockázatot jelentő, nem biztonságos élelmiszerek forgalomból történő kivonásának elrendelése és végrehajtásának felügyelete.

Célzott vizsgálatok:

- **Étrend-kiegészítők ellenőrzése (a fentebb hivatkozott 7 pontos cselekvési terv részeként)**

A vizsgálat fő elemei:

- Social media influenszerek által forgalmazott vagy népszerűsített, celebritások arcával hirdetett étrend-kiegészítők, valamint az azokat eladásra felkínáló weboldalakon elhelyezett tájékoztatás ellenőrzése, indokolt esetben próbavásárlással történő kiegészítése, különös tekintettel a „zsírégető” és fogyaszto termékekre.
- Novel foodokat, illetve élelmiszer-biztonsági kockázatot rejtő összetevőket tartalmazó étrend-kiegészítők feltárása.
- NAV-val közös, összehangolt ellenőrzések szervezése az étrend-kiegészítők piacán.
- A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) folyamatos tájékoztatása a feltárt, tiltott vagy nem megfelelő termékek adatairól, illetve az NNGYK felé kötelező bejelentés elmulasztásáról.
- **A határon átnyúló élelmiszer-kereskedelem területére** a 2026-os évben is kiemelt fókusz helyezünk, felhasználva az i-RASFF-AAC rendszer által nyújtott lehetőségeket az illetékességi terület kiterjesztésére.

Élelmiszer-forgalmazás ellenőrzése

- Az élelmiszer-forgalmazás jogszerűségének ellenőrzése:
 - céll ellenőrzések,
 - közérdekű bejelentések kivizsgálása,
 - internetes élelmiszer-kereskedelem ellenőrzése.
- A vármegyei kormányhivatalok élelmiszer-forgalmazási ellenőrzéseket végző osztályainak felügyelete.

- Oktatások, képzések és szakmai iránymutatások biztosítása az élelmiszerláncfelügyeleti hatóságok részére.
- Társhatósági, valamint érdekvédelmi szervezetekkel történő együttműködések hatékony kiépítése.

Vendéglátással kapcsolatos feladatok

- Vendéglátóipari létesítmények rendszeres és célzott ellenőrzése.
- Az online térben történő élelmiszer-forgalmazás ellenőrzése, az ellenőrizetlen háztartási körülmények között készített és nem biztonságos termékek kiszűrése érdekében.
- Mozdó vendéglátás, valamint büfékocsik és a benzinkutakon működő vendéglátás ellenőrzése.
- Az intézményi (múzeumok, színházak, mozik, sportlétesítmények) büfék működésének élelmiszer-higiéniai ellenőrzése.
- A szálláshely szolgáltatók (szállodák, wellness központok) által biztosított étkeztetés ellenőrzése.
- A reform (például gluténmentes, vegán vagy laktózmentes) ételeket készítő vendéglátóegységek élelmiszer-higiéniai ellenőrzése.
- Cukrászdák ellenőrzése.
- A vármegyei kormányhivatalok vendéglátás-ellenőrzéssel foglalkozó osztályainak szakmai felügyelete.
- Vendéglátást érintő jogszabály-módosítások szakmai előkészítésében való részvétel.

Zöldség-gyümölcs ellenőrzések

- A vármegyei kormányhivatalok zöldség-gyümölcs ellenőrzéssel foglalkozó osztályainak felügyelete.
- Zöldség-gyümölcs minőségellenőrzések végrehajtása.
- Peszticid-maradék tartalom vizsgálata monitoring és célzott mintavételek keretében.
- NAV-al közös ellenőrzések szervezése (pl. OPSON művelet).
- Illegális piacok monitorozása.

Monitoring és szakértői feladatok

- Élelmiszer-kereskedelmi monitoringtervek kidolgozása.
- Monitoring mintavételek végrehajtása.
- Monitoring eredmények értékelése, szakértői elemzések készítése.
- Az élelmiszer-forgalmazás ellenőrzésével kapcsolatos egyéb, eseti jellegű feladatok ellátása.

2. Kereskedelmi szakterület

Kereskedelempolitika támogatása

A szakterülethez tartoznak a kereskedelempolitikai tárgyú **témavizsgálatok** (élelmiszer és drogériai **árreszcsoökkentés**, az **árfigyelő** rendszerre vonatkozó előírások; valamint a **kiszerelésreszcsoökkentésre** vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése), amely keretében kapcsolatot tart a hatáskörrel rendelkező vármegyei kormányhivatalokkal, elvégzi a beérkezett **adatszolgáltatások összesítését**, **szakmai iránymutatást** nyújt.

A szakterület 2026. évben is **részt vesz a kereskedelempolitikai intézkedések kidolgozásában, adatelemzésekkel, adatfeldolgozással** háttértámogatást nyújt a döntéshozatalhoz. **Az inflációs tendenciák nyomonkövetése** érdekében folyamatosan elemzi a hozzáférhető adatbázisokban rendelkezésre álló adatokat.

A Right to Repair irányelvhez kapcsolódó feladatok

A kereskedelmi szakterület végzi a Right to Repair irányelv átültetéséhez kapcsolódó hatósági feladatok ellátását, részt vesz a szolgáltatást nyújtó személyeket/szervezeteket nyilvántartó **honlap** előkészítésében.

A tisztességtelen forgalmazói magatartás ellenőrzése

A kereskedelempolitikai célok elérése érdekében a szakterület 2026-ban is kiemelt figyelmet fordít a mezőgazdasági és élelmiszeripari termékek vonatkozásában a **beszállítókkal szemben alkalmazott tisztességtelen forgalmazói magatartás** tilalmáról szóló 2009. évi XCV. törvényben foglalt rendelkezések betartásának **ellenőrzésére**. Az országos kereskedelmi láncok és a beszállítók közötti kapcsolat ugyanis jelentős hatással van a hazai élelmiszerinflációs folyamatok alakulására.

Az Európai Bizottság várhatóan 2026. második félévében terjeszti elő a mezőgazdasági és élelmiszer-ellátási láncban a vállalkozások közötti kapcsolatokban előforduló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló **2019/633 irányelv módosítására** irányuló tervezetet. A jogalkotási folyamat során szükséges lesz a magyar **tagállami álláspont képviselése**.

Kritikus infrastruktúrák ellenálló képessége – ágazati szakhatósági feladatok

Az NKFH ellátja a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló 2024. évi LXXXIV. törvényben, valamint a kritikus szervezetek ellenálló képességéről szóló törvény végrehajtásáról szóló 474/2024. (XII. 31.) Korm. rendeletben foglalt **ágazati szakhatósági feladatokat az élelmiszer-kereskedelem alágazat tekintetében**.

2025. évben összesen **15 vállalkozás** került kijelölésre az élelmiszer-kereskedelem alágazat vonatkozásában, amelyekhez kapcsolódóan az NKFH - szakhatósági feladatai keretében – elvégzi az **ellenállóképességi tervek értékelését**.

Földrajzi jelzéssel ellátott kézműves és ipari termékek ellenőrzése

A vonatkozó jogszabály hatálybalépését követően az NKFH kereskedelmi szakterülete végzi majd – az ügyfelek nyilatkozatai alapján – a földrajzi jelzéssel ellátott kézműves és ipari termékek **gyártásának engedélyezését, nyilvántartását**, továbbá a rendelkezések betartásának **ellenőrzését**.

3. Fogyasztóvédelmi szakterület

Az NKFH fogyasztóvédelmi hatósági tevékenységét alapvetően az adott évre vonatkozó EVP határozza meg. Az NKFH szolgáltatás-ellenőrzési szakterülete a kormányhivatalok szakmai irányításában lát el kiemelt feladatot, az alábbiak szerint részletezett módon.

Fő feladatok

- A **kormányhivatalok szakmai irányítása** az egységes eljárásrendet elősegítő szakmai háttértámogatással. A témavizsgálatok szakmai támogatása keretében a témavizsgálatokhoz az NKFH szakfőosztályai részletes ellenőrzési útmutatókat készítenek a kormányhivatali munkatársak számára. Ebben teljes körű iránymutatást adnak az ellenőrzések szakmai és jogi háttéréről, valamint operatív részleteiről, ezáltal biztosítva a témavizsgálatok magas színvonalon történő, egységes lefolytatásához szükséges szakmai háttérrel.
- Mindehhez kapcsolódóan az NKFH **oktatás, képzés, illetve szakmai iránymutatás** formájában is biztosítja a szakmai feladatellátáshoz szükséges naprakész tudást a fogyasztóvédelmi hatósági jogkörben eljáró kormányhivatalok részére.
- A fogyasztóvédelem dinamikusan fejlődő területet takar, amelynek valamennyi szereplőjével – fogyasztói, vállalkozói és állami oldalon egyaránt – az NKFH folyamatos szakmai párbeszédre törekszik. Ennek részét képezi a **társhatósági együttműködések hatékony kiépítése** is.

Az NKFH fogyasztóvédelmi szakfőosztálya 2025-ben 16 db témavizsgálatot készített elő és koordinált, **2026-ban** pedig már **28 db** fogyasztóvédelmi **szolgáltatás-ellenőrzési** jellegű **témavizsgálat** szakmai megalapozását, előkészítését és koordinálását végzi, és közreműködik 2 további élelmiszer-biztonsági jellegű vizsgálatban is.

- Például az **iskolakezdés előtti időszakban**, majd a „**Black Friday**” körüli akciós időszakban is sor kerül az **akciós árfeltüntetés** szabályainak célzott ellenőrzésére.
- Az EVP jelentős számban tartalmaz a **sérülékeny fogyasztói rétegeket** érintő fogyasztóvédelmi problémákra reflektáló témavizsgálatokat. Több témavizsgálat kifejezetten a kiskorúak védelmét szolgálja, így módon **az EVP szorosan kapcsolódik a 7 pontos fogyasztóvédelmi cselekvési terv végrehajtásához is**, amelynek 1. pontja a fogyasztóvédelem cél- és eszközzrendszerével a **gyermekek kiemelt védelmét** deklarálja. Az EVP emellett a szépkorúak és az egészségi állapotuknál fogva kiszolgáltatott fogyasztók védelmét is célul tűzi ki. A klasszikus hatósági ellenőrzések mellett az idősok védelmében a nyugdíjasházak általános szerződési feltételeinek (ÁSZF) célzott ellenőrzésére is sor kerül. A sérülékeny fogyasztók védelme érdekében továbbá a hatósági eljárások mellett szerepet kap a szakfőosztály által végzett, a védendő célcsoportnak szóló **edukációs tevékenység** is.
- A 7 pontos fogyasztóvédelmi cselekvési terv – és azzal összhangban a 2026. évi EVP – a fentiekben részletezett módon az **ingatlanközvetítők kereskedelmi gyakorlatának ellenőrzését** is prioritásként jelöli meg.
- Az EVP tükrözi, hogy folyamatosan új kihívások – és ezekhez kapcsolódó újabb hatósági feladatok – jelentkeznek, különösen a digitális fogyasztóvédelem területén. Ilyen **újabb ellenőrzési területeket** jelentenek a fentiekben túl **például az influenzaszerek** reklámtartalmai, a videójátékokban megjelenő, fogyasztóvédelmi szempontból is aggályos jelenségek, sötét mintázatok, a „zöld állítások”, az energiaital tiltott – kiskorúaknak történő – kiszolgálása. Mindez a szakmai irányítótól megköveteli nemcsak a naprakész szakmai tudás átadását, hanem az ellenőrzési módszerek megújításának támogatását is.

A szerteágazó fogyasztóvédelmi hatáskörökre tekintettel az NKFH fogyasztóvédelmi szakfőosztálya **széleskörű kapcsolatrendszerrel rendelkezik számos hatósággal, állami szervvel** (Gazdasági Versenyhivatal, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága, Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, ügyészség stb.). Az együttműködés folytatása, elmélyítése, új területekre való kiterjesztése a 2026. év egyik kiemelt feladata.

A fogyasztóvédelmi szakterület 2026-ban is nagy hangsúlyt fektet az **európai uniós és a nemzetközi fogyasztóvédelmi hatósági munkára**. 2025-ben a szakfőosztály bekapcsolódott a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló (EU) 2017/2394 rendelet (CPC-rendelet) szerinti feladatok ellátásába, és megtörtént az EU-s és nemzetközi munka alapjainak lerakása.

- 2026-ban ezt folytatva a szakfőosztály kezeli a **Belső Piaci Információs Rendszeren** (Internal Market Information System, IMI Hálózat) keresztül a külföldi társhatóságoktól érkező megkereséseket, amelyeket az illetékes kormányhivatalok bevonásával kivizsgál és megválaszol, illetve közvetlenül is indít megkereséseket a felmerülő határon átnyúló kérdésekben a külföldi társhatóságok felé.
- A fogyasztóvédelmi szempontból aggályos kereskedelmi gyakorlatok egyre inkább áttevődnek az online térbe, amihez a hatóságnak is alkalmazkodnia kell, és az **e-kereskedelem területén** is hatékonyabb ellenőrzési módszerek bevezetésére van szükség. Mivel az online jogsértések azonosítása és kezelése speciális készségeket igényel, a CPC együttműködés keretében éveken keresztül elindításra került az E-Enforcement Academy (EEA) nevű képzési program. A szakfőosztálynak 2026-ban is célja, hogy munkatársai folyamatosan részt vegyenek a különböző workshopokon, tréningeken, hogy az elsajátított ismereteket a szakmai irányítás keretében be tudják építeni a hazai hatósági gyakorlatba.
- Mindemellett, az EVP-nek megfelelően, a fogyasztóvédelmi szakfőosztály **bekapcsolódik az összehangolt uniós, illetve nemzetközi tevékenységbe**, így 2025-höz hasonlóan 2026-ban is részt vesz az e-kereskedelem területén nemzetközi akcióban, ún. „sweep”-ben.
- Indokolt, hogy az uniós tevékenység mellett a szakterület aktívan nyomon kövesse a Nemzetközi Fogyasztóvédelmi és Végrehajtási Hálózat (ICPEN) égisze alatt megszervezett projekteket is, így az EU-n kívüli hatósági jó gyakorlatok megismerésére is lehetőség nyílik.

4. Piacfelügyeleti szakterület

Az NKFH piacfelügyeleti szakmai irányítói tevékenységét alapvetően az adott évre vonatkozó, az NKFH által összeállított EVP határozza meg. **A 2026. évi EVP-ben 22 olyan ellenőrzés található, amelyek a Piacfelügyeleti Főosztály szakmai koordinációja mellett kerülnek lefolytatásra.** Az ellenőrzések között – a tisztán piacfelügyeleti ellenőrzések mellett – szerepelnek tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kiszűrésére irányuló témavizsgálatok is. A mintavételezéssel járó laboratóriumi vizsgálatokat is magába foglaló ellenőrzések esetén a főosztály a nem megfelelő termékek vonatkozásában kockázatértékelést, illetve szükség esetén címkeellenőrzést is végez. **A piacfelügyeleti ellenőrzések célja annak biztosítása, hogy csak megfelelő és biztonságos termékek kerüljenek forgalomba hozatalra és forgalmazásra, ezzel biztosítva a magyar családok, valamint a tisztességes gazdasági szereplők védelmét.**

Jövőbeni legfontosabb feladatok:

- A **kormányhivatalok szakmai irányítása** egységes eljárásokkal és útmutatókkal. 2026-ben két alkalommal személyes piacfelügyeleti képzés tartása a kormányhivatali dolgozóknak (általános piacfelügyeleti ismeretek, illetve szektorspecifikus ismeretek).
- **EVP** végrehajtása témavizsgálatokkal és rendkívüli ellenőrzésekkel.
- **Megfelelő jogszabályi környezet megteremtése** (jogharmonizációs célú módosítások, illetve tisztább hatásköri szabályok lefektetése a piacfelügyeleti hatóságok között).
- **Oktatások, képzések és szakmai iránymutatások** biztosítása a piacfelügyeleti hatóságok, a kormányhivatalok, illetve a vámszervek részére.
- **Közös ellenőrzések más piacfelügyeleti társhatóságokkal.**
- **Laboratóriumi fejlesztések folytatása, előregedett laboratóriumi géppark fejlesztése.**
- **Részvétel uniós termékbiztonsági projekteken.**
- Az Európai Bizottság által lefejlesztett nagy nyelvi modellek, illetve **MI-t** alkalmazó **eszközök beépítése** a piacfelügyeleti munkába.

5. Kommunikációs és ügyfélszolgálati szakterület

Az NKFH aktív és **sokcsatornás kommunikációs** tevékenységet folytat saját hatósági és a kormányhivatalok munkájának megismertetése, valamint **a fogyasztói tudatosság növelése és a vállalkozói jogkövető magatartás erősítése érdekében** (folyamatosan frissülő honlap és Facebook oldal működtetése, televíziós és írott sajtóban történő megjelenés szakmai interjúk és cikkek révén, saját videótartalmak megjelentetése stb.). Kiemelten fontos cél a fogyasztók ismereteinek bővítése, a tudatos döntéshozatalt támogató edukációs tartalmak megosztása, valamint egy fenntartható és átlátható fogyasztói környezet kialakítása. Ennek keretében a hangsúly a minőségorientált, felelős vásárlói szemlélet formálásán van, amelyet egészséges kritikai gondolkodás és megfelelő jogismeret kísér. Az ellenőrzési eredmények kommunikációja mellett az NKFH kiemelt hangsúlyt fektet az újonnan megjelenő fogyasztóvédelmi problémákkal/visszaélési formákkal, az új típusú tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal, illetve ezek megelőzésével kapcsolatos tájékoztatásra.

A Hatóság feladatai közé tartozik **a közérdekű bejelentések és fogyasztói panaszok fogadása, kezelése és szükség szerinti továbbítása**, valamint a fogyasztók széles körű tájékoztatása. Az NKFH fontos szerepet lát el az állampolgári tájékoztatás területén, amelynek keretében 2025. január 1-jétől **ingyenesen hívható telefonos ügyfélszolgálatot** működtet a +36 80 31 00 20 zöldszámon. Az ügyfélkapcsolatok kezelése több csatornán keresztül valósul meg, így elektronikus úton (e-mail, e-papír), valamint postai úton is, biztosítva a hatékony, elérhető és **ügyfélközpontú kommunikációt**.

6. Európai Fogyasztói Központ

Az uniós Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) hazai tagjaként az **NKFH szervezetében** működő **Európai Fogyasztói Központ** fő célja a 2026-os évben is a fogyasztók határon átnyúló egyedi jogvitáinak rendezésében való ingyenes segítségnyújtás, valamint a telefonos és írásos megkeresésekre történő tanácsadás.

Ennek keretében a 2026-os év fókuszában a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme áll **az e-kereskedelem és a turizmus területén**, miközben fontos a 2025-ös trendeket (pl. összesített panaszszám 18%-os növekedése) figyelembe véve a lehetőség szerinti hatékony és a gyors vitarendezés is.

Ezek alapján a legfontosabb tervek és feladatok:

- **Határon átnyúló panaszkezelés és jogérvényesítés keretében** az elmúlt években megszaporodott légiközlekedéssel kapcsolatosan panaszok okán a 2026-os évben is kiemelt fókusz kerül a **légiutasok jogaira**.
- A konkrét jogvitákban való segítségnyújtás mellett az EFK munkájában hangsúlyos a **fogyasztói tájékoztatás az alternatív vitarendezési lehetőségekről**, békéltető testületi eljárásokról és egyéb jogérvényesítési fórumokról.
- A **fogyasztói és vállalkozói edukáció és tájékoztatási tevékenység** keretében az írásbeli és szóbeli megkeresések megválaszolása mellett **szakmai előadások** megtartására is sor kerül a tervek szerint.
- **ECC-Net-es közös projekteken és szakmai tapasztalatcseréken**, rendezvényeken való aktív részvétel.
- **Az uniós projektmenedzsment és beszámolási feladatok keretében fontos** a szakmai és pénzügyi jelentések elkészítése és benyújtása az Európai Bizottság Pályázati Ügynöksége (EISMEA) részére.

7. Humánerőforrás

Az NKFH-nál jelenleg 143 fő kerül foglalkoztatásra, amelyből 141 fő aktív állományban, 4 fő pedig tartós távolléten van 2026. február 10. napi állapot szerint. A tartós távollévő kollégák közül két fő kismama, akiknek a feladatait 2 fő helyettesítő munkavállaló látja el az aktív állományban.

Az álláshelyek betöltése folyamatos, a szakmai főosztályok humánerőforrás-tervezésének figyelembevételével történik.

A humánerőforrás szakterület 2026. évi kiemelt célja a HR-folyamatok elektronikus útra terelése.

IV. Az NKFH jövőbeli szerepe

Az NKFH alapvető célja a fogyasztói bizalom erősítése, valamint a tisztességes és kiegyensúlyozott piaci működés biztosítása a magyar gazdaságban. A Hatóság létrejötté mérföldkő a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi intézményrendszer megerősítésében, hiszen egységes szakmai irányítást, hatékonyabb ellenőrzési rendszert és összehangolt működést teremt a XXI. század kihívásaihoz igazodva.

Az NKFH feladatköréből adódóan kiemelt szerepet vállal a fogyasztók és a piaci szereplők közötti egyensúly megteremtésében és fenntartásában. Működésének célja nem csupán a jogsértések feltárása

és szankcionálása, hanem a megelőzés, az átláthatóság és a jogkövető magatartás ösztönzése is. Az NKFH az Ellenőrzés és Vizsgálati Program mentén **szakmai irányítást** nyújt a hatósági hatáskörben eljáró kormányhivataloknak, melynek keretében szakmai útmutatókkal, személyes és online workshopokkal, állásfoglalásokkal és folyamatos kapcsolattartással segíti a hatósági munkájukat.

A Hatóság nagy hangsúlyt fektet a gördülékeny információáramlásra, a pontos adatszolgáltatásra és a szakmai **együttműködésre** a kormányhivatalokkal, valamint a társhatóságokkal és szakmai partnerekkel.

Az NKFH 2026. évben kiemelt feladata a fentiekben részletezett **7 pontos fogyasztóvédelmi cselekvési tervben** meghatározott egyes programpontok szakszerű **végrehajtása**.

Az NKFH olyan támogató szakmai partnerként kíván működni, amely nemcsak ellenőriz, hanem iránymutatást is ad, segíti a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi területen dolgozó szervezetek munkáját, és aktívan hozzájárul egy stabil, átlátható és biztonságos piaci környezet kialakításához.

A Hatóság a jövőben is kiemelt figyelmet fordít **az aktív és tudatos kommunikációra**. Saját kommunikációs csatornáin, valamint társhatóságokkal és szakmai szervezetekkel együttműködésben kommunikálja a hatósági feladatok ellátását, az EVP-ben szereplő témavizsgálatok, valamint a 7 pontos cselekvési tervben meghatározott intézkedések eredményeit, továbbá folyamatosan erősíti a fogyasztói tudatosságot, edukációs tartalmakat tesz közzé, és hozzájárul egy **hosszú távon fenntartható, felelős fogyasztói kultúra kialakításához**.

Budapest, 2026. február 10.

Melléklet: 1 db munkaterv (főosztályi bontásban)