

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG KÖZÉP-DUNÁNTÚLI REGIONÁLIS FELÜGYELŐSÉGE

Tájékoztató

2009 év nyarán az idegenforgalmilag frekventált területeken
végzett fogyasztóvédelmi ellenőrzésekről



Székesfehérvár, 2009. szeptember 15.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság **Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége** a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2009. évi ellenőrzési és vizsgálati programja** valamint a **kiadott vizsgálati útmutatója** alapján végezte az idegenforgalmilag frekventált területeken található **vendéglátó egységek ellenőrzését, vizsgálta a taxi szolgáltatók tevékenységét** valamint részt vett a Kánikula II fogyasztóvédelmi ellenőrzés sorozatban.

A nyár folyamán bekövetkezett sajnálatos kimenetelű balesetek további elkerülése érdekében bekapcsolódott az ÁNTSZ által koordinált strandfürdők ellenőrzésébe, ahol a mutatóanyag berendezések – csúszdák – jogszerű működését vizsgálta.

Az ellenőrzéseket Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság **Közép-dunántúli Regionális Felügyelőségének illetékességi területén** (Fejér megye, Veszprém megye és Komárom-Esztergom megye) folytattuk le.

A VIZSGÁLAT CÉLJA

A vizsgálatok célja:

- a fogyasztók anyagi érdekeinek védelme, a megkárosításokhoz, megtévesztésekhez vezető szabálytalanságok felderítése,
- valamint, a fiatalok védelme érdekében az alkohol-, illetve dohánytermékek kiszolgáltatásának ellenőrzése volt.

AZ ELLENŐRZÉS IDŐTARTAMA

2009. június 22. - 2009. augusztus 21. közötti időszak

AZ ELLENŐRZÉS HELYSZÍNEI

Az ellenőrzéseket a korábbi évekhez hasonlóan elsősorban a vízparti nyaralóhelyek, strandok, aqua-parkok, wellness és gyógy turisztikai helyek, valamint a különböző kulturális események, rendezvények, fesztiválok területén működő vendéglátó-ipari egységeknél végeztük.

Az ellenőrzések jelentősebb részét a Közép-dunántúli régió turisták által leginkább látogatott területein (Balaton és Velencei-tó környéke, kulturális és sport rendezvények) folytattuk le.

PREVENCIÓ

Az **idegenforgalmi témavizsgálatot megelőzően**, 2009. június 16-án, preventív céllal három helyszínen (Balatonfüred, Velencei tó, Tatabányai Strandfürdő) – felvilágosító, tájékoztató jellegű – **bemutató ellenőrzéseket tartottunk**.

A bemutató ellenőrzésekre meghívást kaptak a sajtó képviselői is. Az ellenőrzéseket sajtóbeszélgetés előzte meg, amelyen a sajtó munkatársai mellett nagyszámban vettek részt érdeklődő vállalkozók is.

A bemutató ellenőrzéseket az **NFH által kiadott munkalap** szempontjai szerint végeztük, egyúttal **felhívtuk a figyelmet a bekövetkezett jogszabályváltozásokra is**. A bemutató ellenőrzések fogadtatása igen pozitív volt.

TAPASZTALATOK

Az országos témavizsgálat keretében a **Közép-dunántúli régióban 1003 ellenőrzést végeztünk** a következő megoszlásban:

- **vendéglátó** egységek **963** ellenőrzés
- **taxi** szolgáltatás **25** ellenőrzés,
- **dohánytermékek és alkoholtartalmú italok kiszolgálása fiatalok részére 15** ellenőrzés.

A fentiekon kívül 473 esetben vizsgáltuk még dohányáru és alkoholtartalmú italok reklámozását, valamint 19 strandon 23 berendezést.

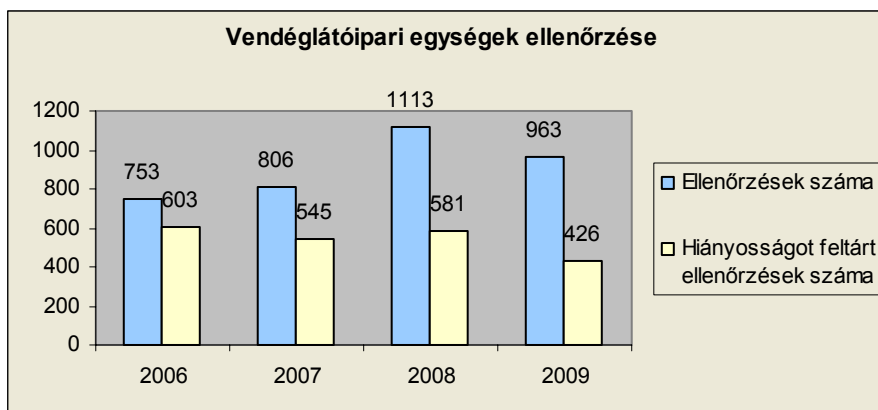
Kifogásolási arány:

- vendéglátó egységek **44,2%**
 - taxi szolgáltatás **40%**
 - dohánytermékek és alkoholtartalmú italok kiszolgálása fiatalok részére **46,7%**
 - dohányáru és alkoholtartalmú italok reklámozása **1,9%**
 - mutatványos berendezések esetében **95%**.
- **Társhatóságokkal közösen 81 ellenőrzést végeztünk.**

VENDÉGLÁTÓIPARI EGYSÉGEK ELLENŐRZÉSÉNEK TAPASZTALATAI

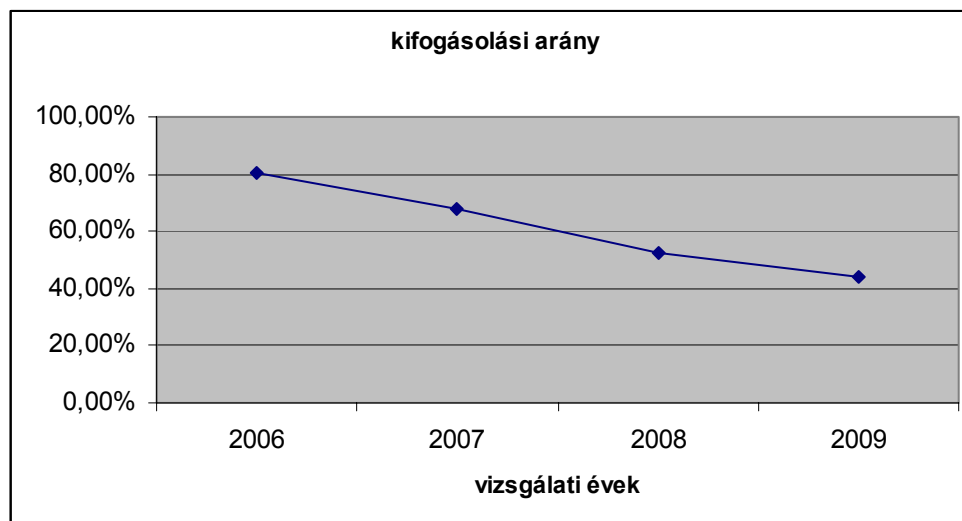
A Felügyelőségünk, a nyári időszakban, a régió területén, a korábbi években is rendszeresen végzett nagyszámú, átfogó ellenőrzéseket a vendéglátó egységekben a jogszerű működés érdekében.

Az ellenőrzési szempontok a jogszabály-változásainak megfelelően alakultak, munkatársaink előre meghatározott egységes szempontok szerint végezték munkájukat az egész ország, így a régió területén is.



A **kifogásolási arány** folyamatos csökkenését jól szemlélteti a következő diagram.

A 963 ellenőrzött üzletből 426-ban tártak fel a felügyelők hiányosságokat. Jelen vizsgálati évben, **2009-ben csökkent először 50% alá (44%)** a kifogásolási arány, míg a korábbi években ezt a határértéket tartósan meghaladta. (2006-80%,2007-68%; 2008-52%;



Próbavásárlás

Az ellenőrzési időszak alatt 963 vendéglátó egység ellenőrzése során **973 próbavásárlást végeztünk**.

Hatóságunk ellenőrzései során rendkívül fontos, hogy a fogyasztókat ténylegesen váró körülményeket tárjuk fel, valamint az őket érintő kereskedelmi gyakorlatot vizsgáljuk.

Ezért kiemelt szempont a próbavásárlás. Egy precízen pontosan elvégzett próbavásárlás nem csak az adott nap apróbb hibáit képes feltárni, hanem a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra is rávilágít

Nyugta illetve számlaadás:

A próbavásárlások során felügyelőink **14** alkalommal nem kaptak nyugtát illetve számlát, a kifogásolási arány **1,43%**. Ez a viszonylag alacsony szám hatóságunk, valamint a társhatóságok folyamatos ellenőrzésének is köszönhető.

A pozitív tapasztalatok mellett megjegyzendő, hogy az elmúlt évben a szezon ideje alatt végzett ellenőrzéseink során hasonló számú próbavásárlásaink mellett (1117 db) 6 esetben 0,5% volt csak a kifogásolási arány.

Mérőeszköz hitelessége:

Szeszesitalok mérésére, valamint a tömegre értékesített termékeknél a mérőeszközök hitelességének vizsgálata során **40 esetben tapasztaltunk hiányosságot**, amely **4,11%-os** kifogásolási arányt jelent.

A feltárt kifogásolási arány kismértékű csökkenést mutat az elmúlt évi vizsgálat eredményeihez képest (5,6%;174 eset), ami mutatja a lassú jogkövetést, a hatósági eszközök eredményét.

Áralkalmazás helyessége:

A legegyszerűbb csomagolóanyagért **3** esetben számoltak fel jogosulatlanul díjat. Fagylalt eladási árát **99** alkalommal vizsgáltuk, **2** esetben találtunk jogsértést. (Az üveg pohárban kért fagylalt eladási ára magasabb volt a sima tölcsérben kért fagylalt eladási áránál.) Kifogásolási arány: **2,02%**.

Vásárlói megkárosítás hamis méréssel, számolással:

Ellenőrzéseink során **144** alkalommal károsították meg felügyelőinket összesen **8521 Ft** értékben, amely **14,79%** kifogásolási arányt jelent.

A 2008 évben az elvégzett, szintén nagyszámú próbavásárlásaink során 12,6 %-ban, 141 alkalommal fordult elő, hogy hamis mérés, számolás miatt többet fizettetek a próbavásárlást végzővel. Az átlag megkárosítás nagysága 76 Ft-ról 59 Ft-ra csökkent.



Fogyasztók tájékoztatása

A szezon elején történt egy jogszabályváltozás, amely a vendéglátó tevékenységet jelentősen érintette. A korábban évekig hatályban lévő, pontos működési kereteket megszabó 43/1998. (VI. 24.) IKIM rendeletet hatályon kívül helyezték.

A hatályon kívül helyezett szabályozás-egyebek mellett- megszüntette a külső ártájékoztatási kötelezettséget, amely nemcsak fogyasztói tájékoztatás volt az üzletbe lépés előtt, hanem vendégcsalogató reklám is.

A vendéglátó tevékenység – ártájékoztatást illetően - nem maradt teljesen szabályozatlan, az egységár feltüntetési kötelezettség - a 4/2009. (I. 30.) NFGM-SzMM együttes rendelet alapján - kiterjed a vendéglátó tevékenységre is.

Belső ártájékoztató:

Az **eladási ár** vizsgálata során **37** esetben találtunk hiányosságot, amely **3,84%** kifogásolási arányt jelent.

A fogyasztói alapvető jogok egyike a megfelelő és pontos ártájékoztatás. Az évek óta történő ellenőrzéseink és megelőző, tájékoztató munkánk eredményeként ez a kifogásolási arány folyamatos javulást mutat. (2007 évben 9%; 2008 évbe 5,3 %).

Az ellenőrzött egységek közül mindössze - **3** üzletben - alkalmaztak **felszolgálati díjat**, ebből **1** esetben nem tüntették fel azt az ártájékoztatón, valamint annak mértékét is jogsértőnek találtuk.

Nyitvatartási idő:

A vizsgált egységek közül **10** üzletben nem tájékoztatták a vendégeket a nyitvatartási időről, ez **1,08%** kifogásolási arányt jelent.

Az évtizedek óta fennálló tájékoztatási kötelezettség kifogásolási aránya csökkenő tendenciát mutat, de még mindig nem teljes körű. A korábbi év 1,9 %-os kifogásolási aránya csökkent, de apró figyelmességgel az ideai évi kifogásolási arány akár teljesen leredukálható lehetett volna.

Vásárlók könyve:

Vásárlók könyvével **14** egység egyáltalán nem rendelkezett (kifogásolási arány: **1,51%**), **112** esetben nem volt a vásárlók számára hozzáférhető helyen (kifogásolási arány: **12,10%**), **50** esetben a jegyző nem hitelesítette azt (kifogásolási arány: **5,40%**).

Panaszfórumokról szóló tájékoztatás:

A panaszfórumokról szóló tájékoztatót **98** esetben nem a megfelelő tartalommal helyezték el, illetve teljesen hiányzott. Kifogásolási arány: **10,17%**.

DOHÁNYTERMÉKEK ÉS ALKOHOLTARTALMÚ ITALOK ÁLTALÁNOS ELLENŐRZÉSI TAPASZTALATAI

Az idegenforgalmi főszezonban – régióinkban- **15 ellenőrzést végeztünk** fiatalkorú közreműködő bevonásával.

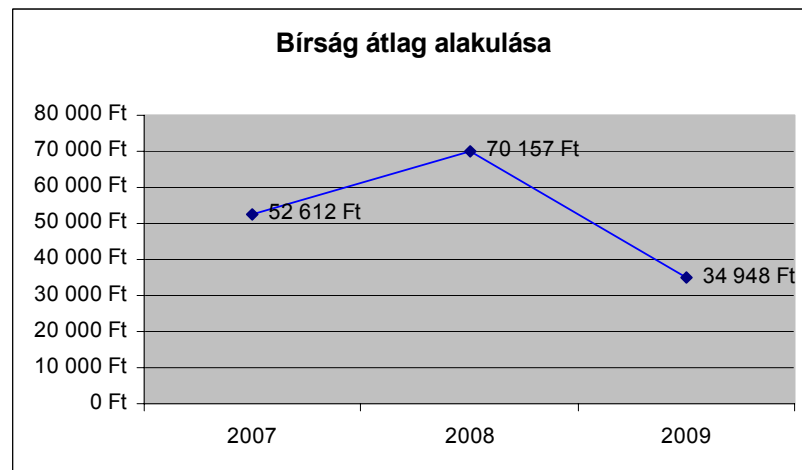
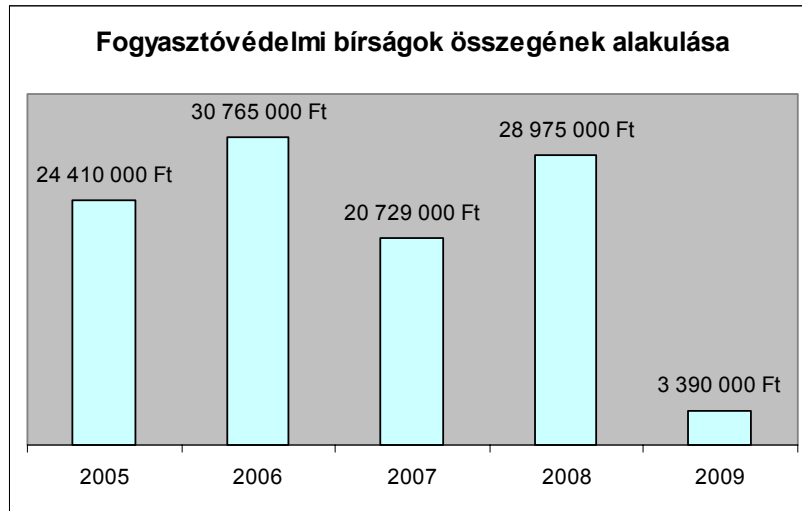
7 esetben szolgálták ki a 18 év alatti személyt életkorának hitelt érdemlő igazolása nélkül, 5 alkalommal, dohánytermékkel, 2 alkalommal alkohol tartalmú itallal.

Ez a rendkívül magas kifogásolási arány (**46,66%**) felveti a fiatalkorúak dohánytermékkel és alkoholtartalmú itallal történő kiszolgálás további ellenőrzésének indokoltságát. Fiatalkorúak kiszolgálásának ellenőrzése során 2009 év tavaszán a kifogásolási arány 46,07% volt.

MEGTETT INTÉZKEDÉSEK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK:

A jelenlegi gazdasági helyzetre tekintettel, az alkalmazott szankcióinknál - mérlegelési jogkörünkkel élve – a korábbi gyakorlatunkhoz képest még nagyobb figyelemmel és visszafogottsággal jártunk el.

A fokozatosság, az arányosság, és a méltányosság, alapelveit követve - a korábbi évekhez viszonyítva - az alkalmazott szankcióink enyhébbek, a bírság összegek alacsonyabbak lettek.



Közigazgatási hatósági eljárásban hozott határozatok száma: összesen: 228 db

Kötelezésre szóló határozatok száma: összesen: 131 db

Kiszabott fogyasztóvédelmi bírsághatározat száma: 97 db, összege: 3.390.000 Ft

Szabálysértési eljárások száma: 93 db

- Pénzbírságot kiszabó határozatok száma 63 db, összege 800.000 Ft
- Egyéb szabálysértési eljárás: 30 db

ÖSSZEFOGLALVA

Felügyelőségünk ez évi idegenforgalmi főszезoni ellenőrzései alapján megállapítható, hogy **a korábbi években tapasztalt javulás régióinkban tovább folytatódott.** A pozitív eredményként kell kiemelni továbbá, hogy a feltárássra került kevesebb számú hiba, legtöbbször kisebb súlyú jogsértés volt, többnyire figyelmetlenség eredménye.

A vizsgálat időtartama alatt a helyi önkormányzatokkal, szakmai érdekképviselőkkel, társhatóságokkal zökkenőmentes, példa értékű együttműködést sikerült kialakítanunk, amely tovább segítette a fogyasztók magasabb szintű jogbiztonságát.

Össességében az idei idegenforgalmi főszезonban a vendéglátó egységekben a fogyasztói jogok magasabb szintű érvényesülését tapasztaltuk, mint a korábbi években.

Székesfehérvár, 2009. szeptember 15.

Dr. Somogyi István
regionális igazgató