



Az NFH 2009. évi tevékenységének értékelése, a 2010. év ellenőrzéseinek fő irányai

Dr. Kathi Attila
Főosztályvezető

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya

Dunaújváros, 2010. február 25.



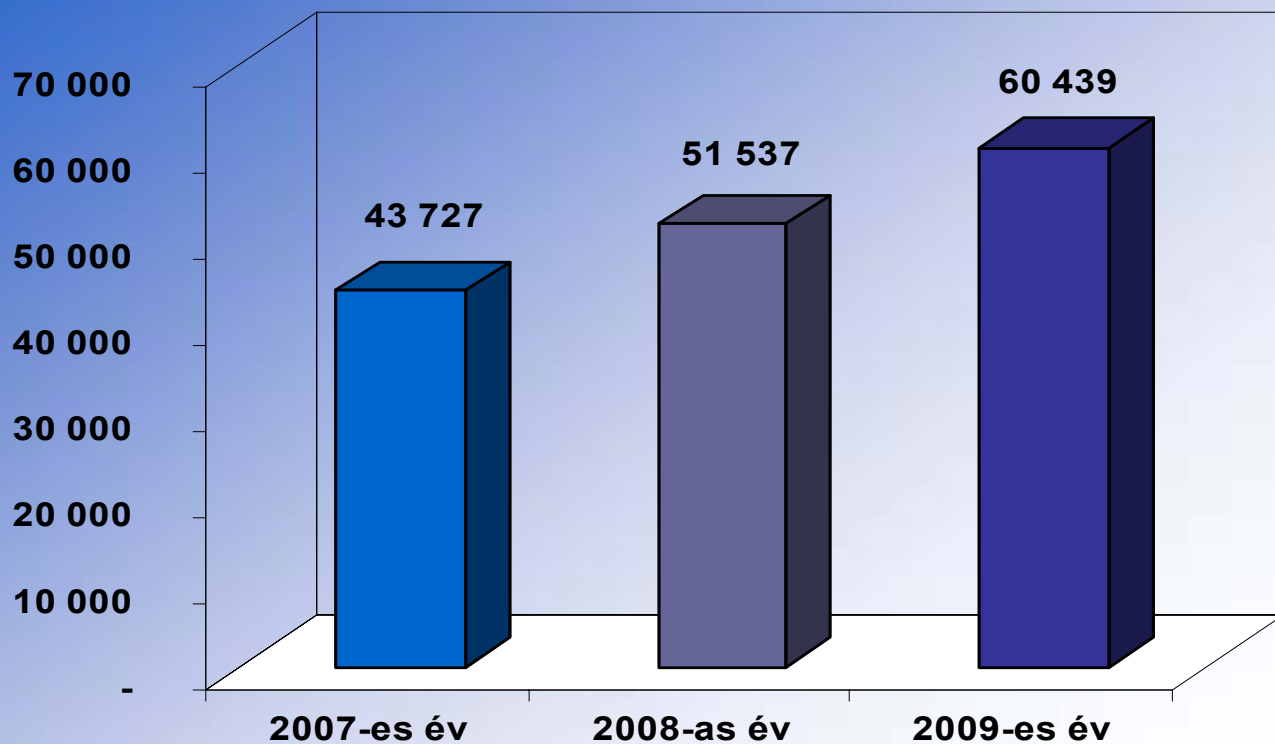
A 2009. év eredményei számokban

- **Ellenőrzési és Vizsgálati Program: 50 témavizsgálat**
- **elvégzett vizsgálatok száma: 62**

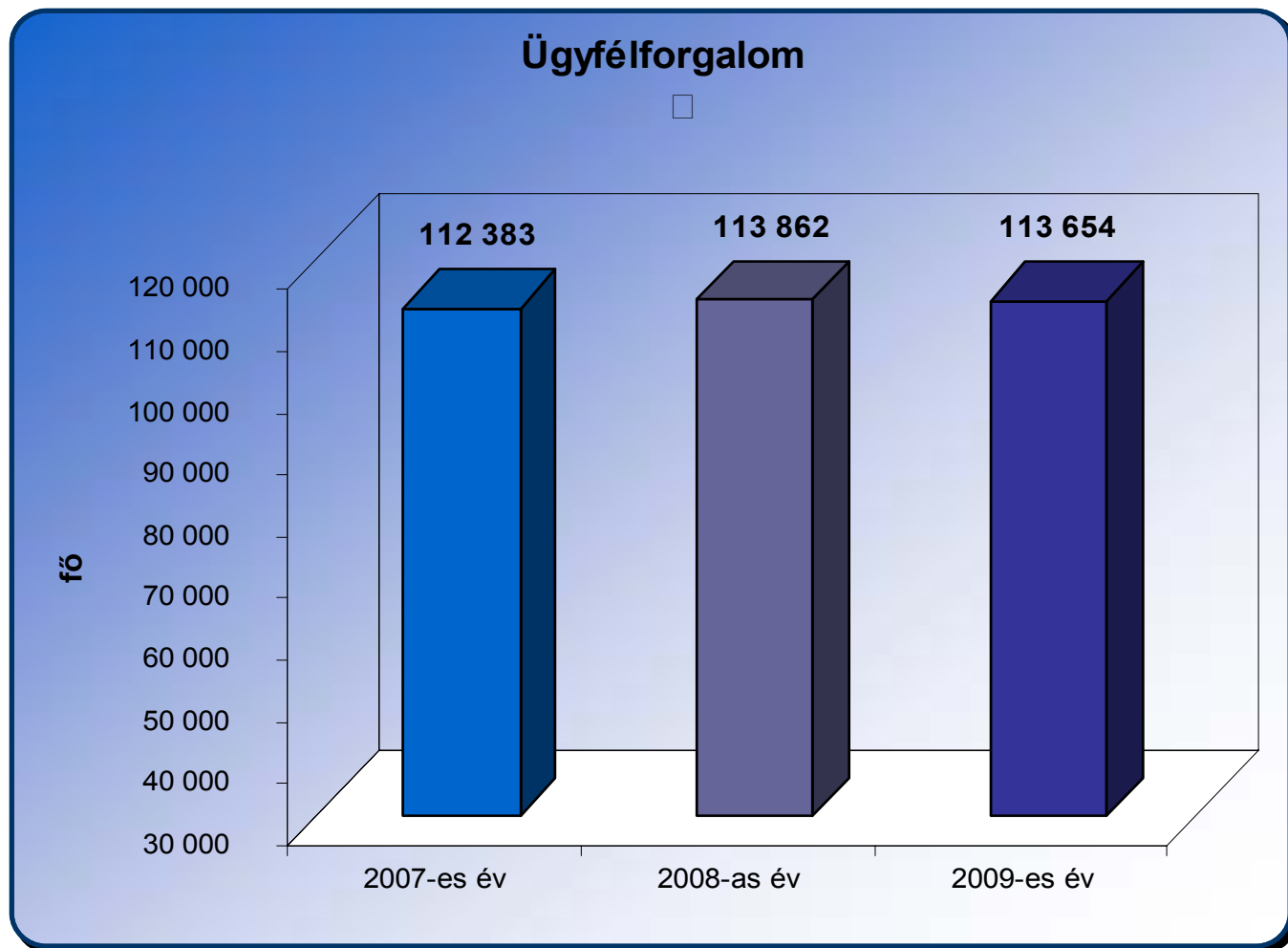
- **ellenőrzések száma összesen: 60.439**
- **kifogásolási arány: 35 % (14 %-al alacsonyabb, mint 2008-ban)**
- **forgalomból kivonni rendelt veszélyes termékek száma: 207**
- **ügyfélforgalom: 113.654 fő**

A 2009. év eredményei számokban

Vizsgált üzletek, ellenőrzések száma

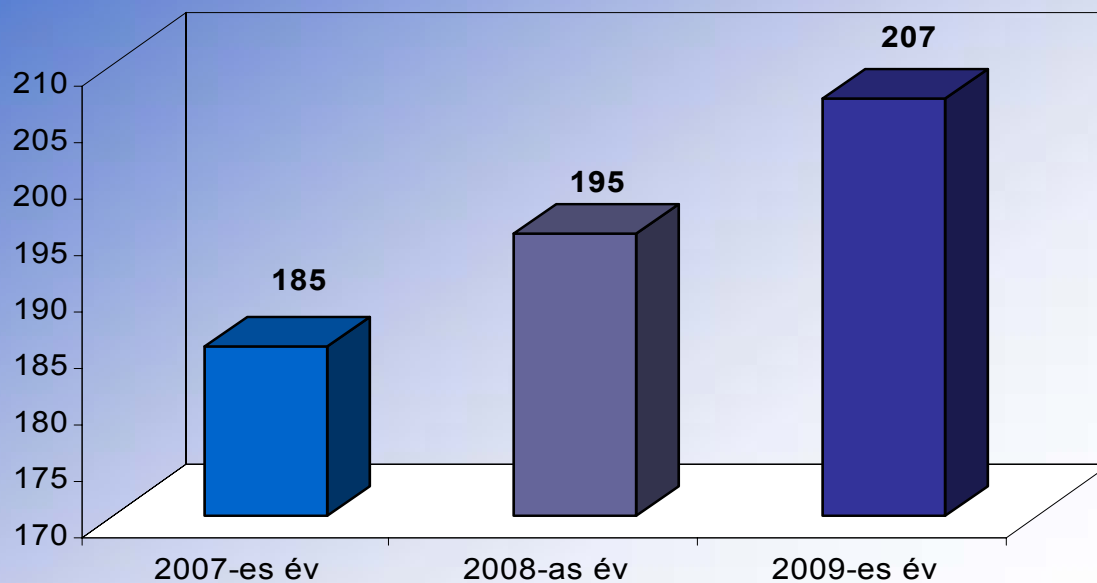


A 2009. év eredményei számokban



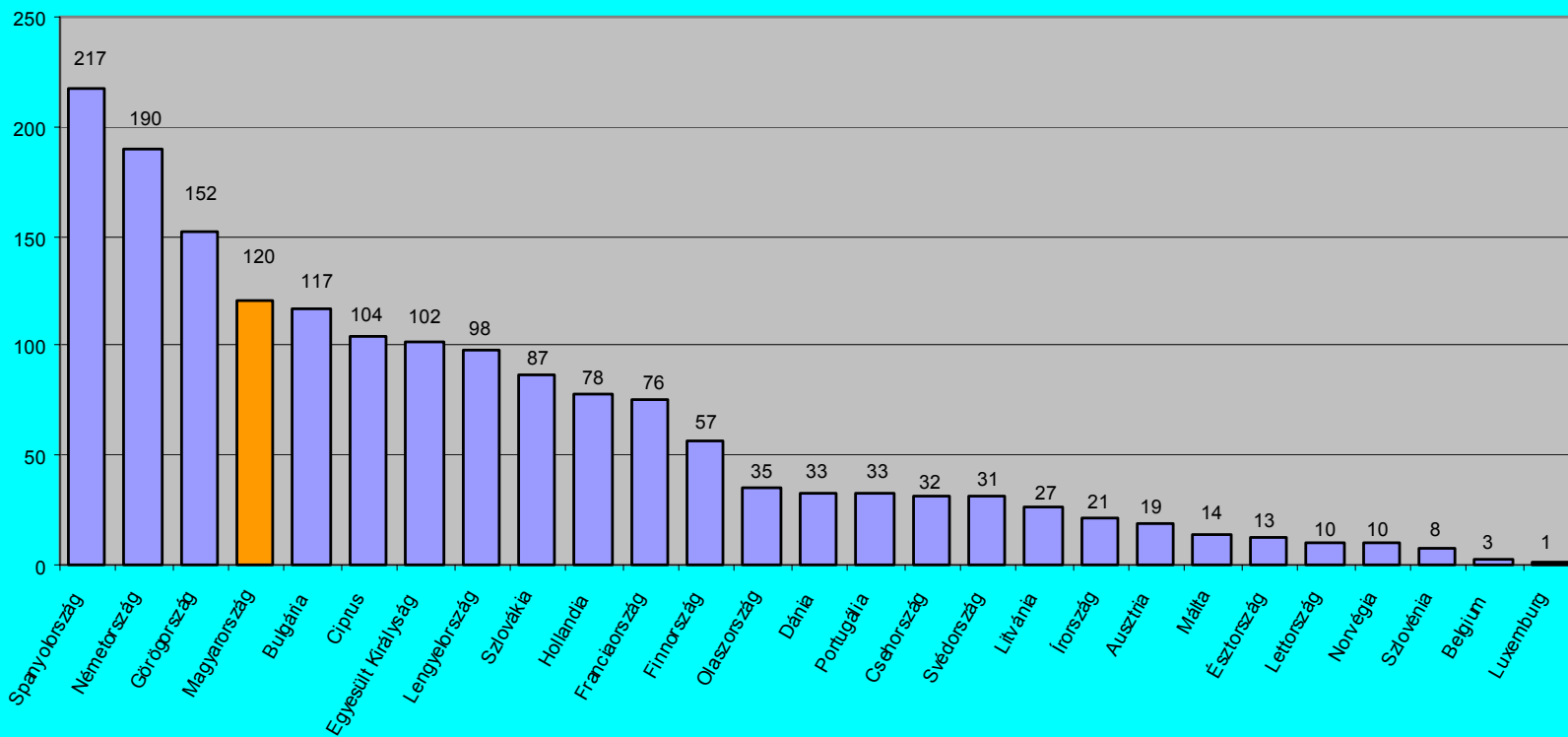
A 2009. év eredményei számokban

Veszélyesnek minősített és forgalomból kitiltott termékek száma



A 2009. év eredményei számokban

Jóváhagyott riasztások száma országonként 2009.





A 2009. év eredményei számokban

Közigazgatási hatósági ügyek

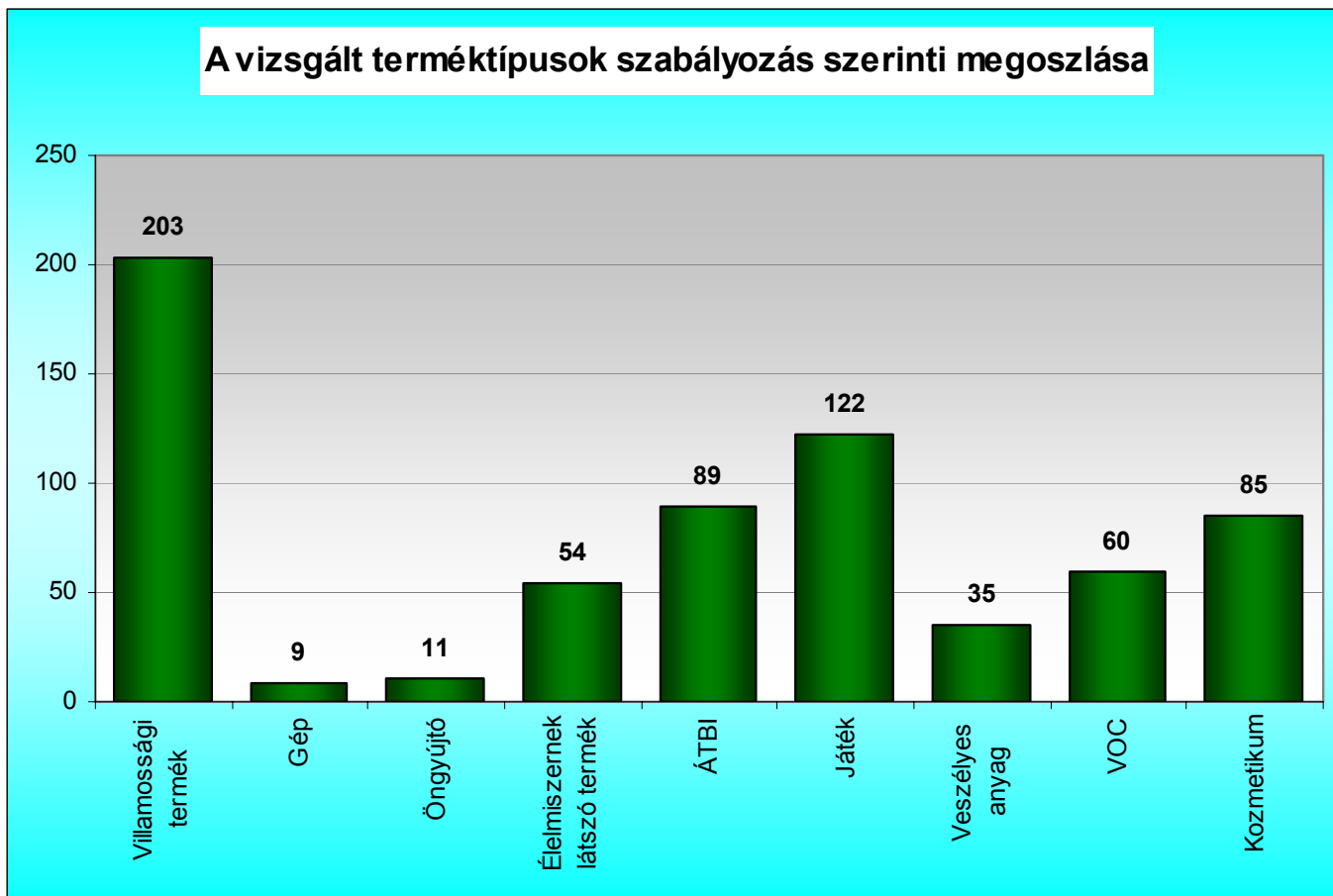
- feltételhez kötő határozatok száma: 242
- tiltó határozatok száma: 430
- kötelezésre szóló határozatok száma: 11.274
- fogyasztóvédelmi bírsághatározatok száma: 9.881
- figyelmeztetés 342

Nyolc hatóság együttműködésében végzett ellenőrzések

- **Húsvéti szezonális ellenőrzések:** 1678 ellenőrzés 57% kifogás (67)
- **Idegenforgalmi ellenőrzések:** 7526 ellenőrzés 39 % kifogás (64)
- **Karácsonyi ellenőrzések:** 1079 ellenőrzés 41 % kifogás (51)

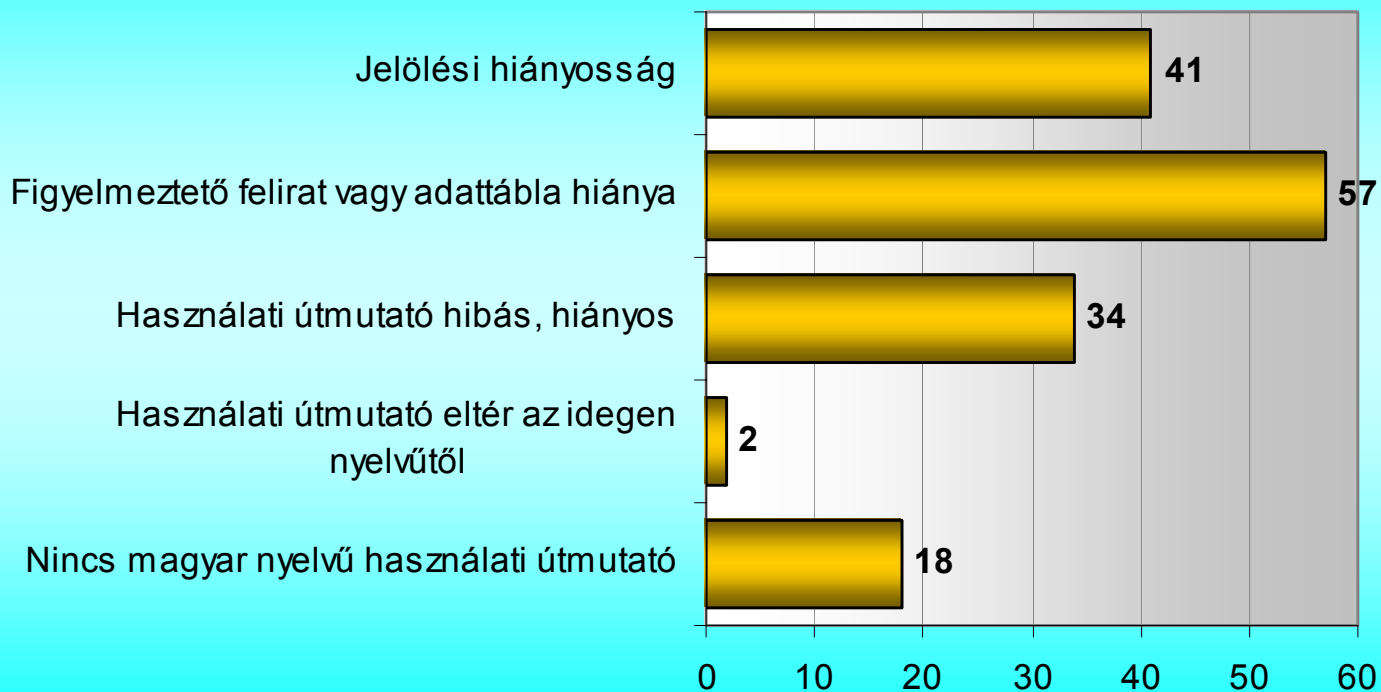
Termékbiztonsági vizsgálatok

A vizsgált terméktípusok szabályozás szerinti megoszlása



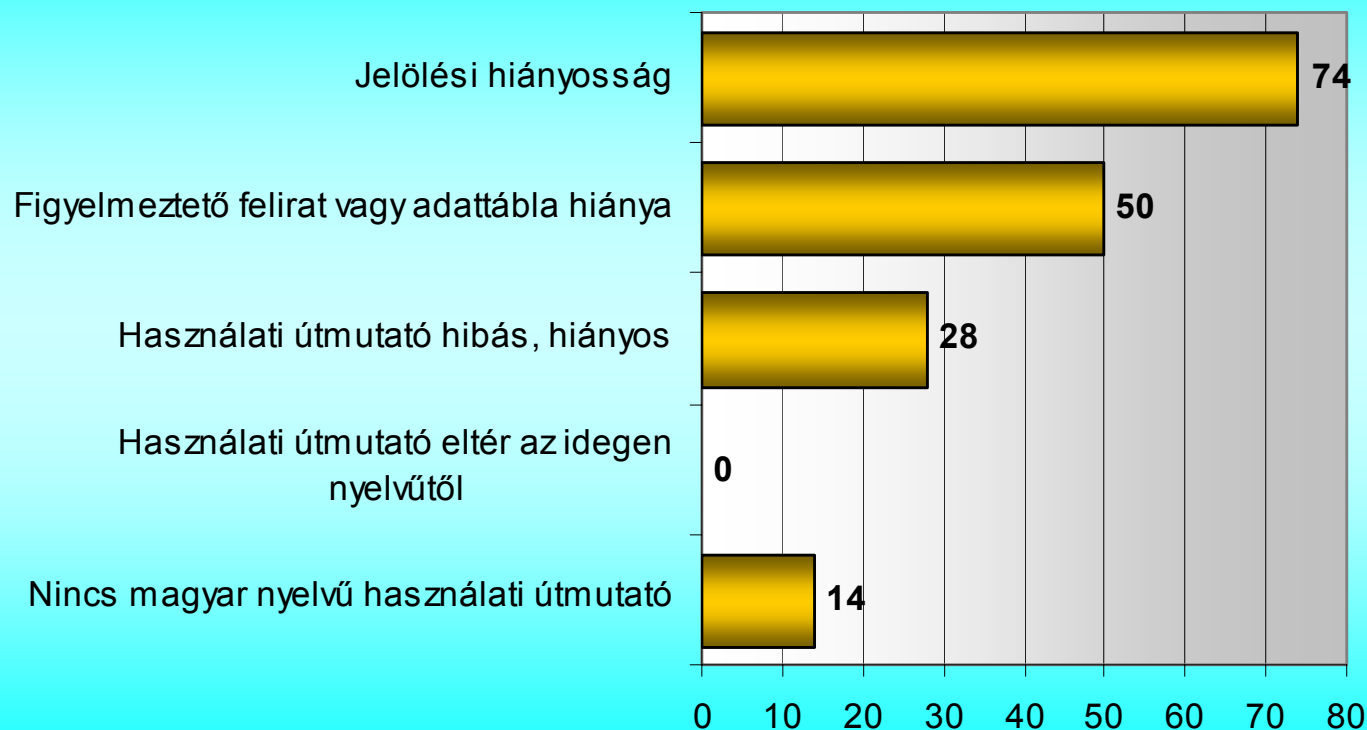
Műszaki termékek

Jelölési és tájékoztatási hiányosságok megoszlása



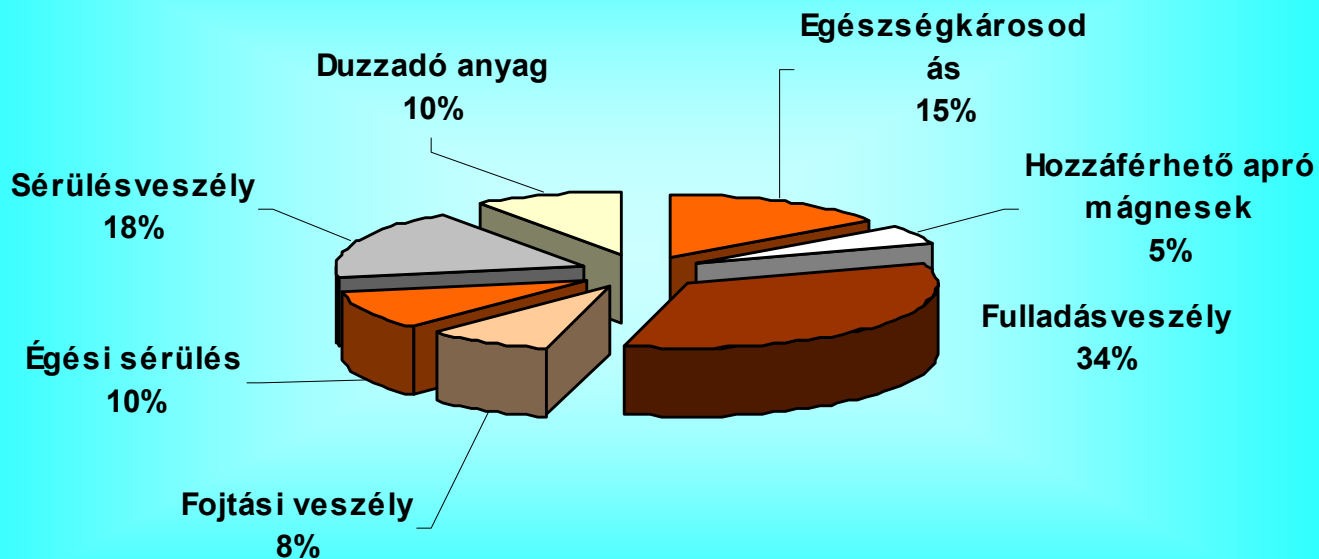
Könnyűipari termékek

Jelölési és tájékoztatási hiányosságok megoszlása

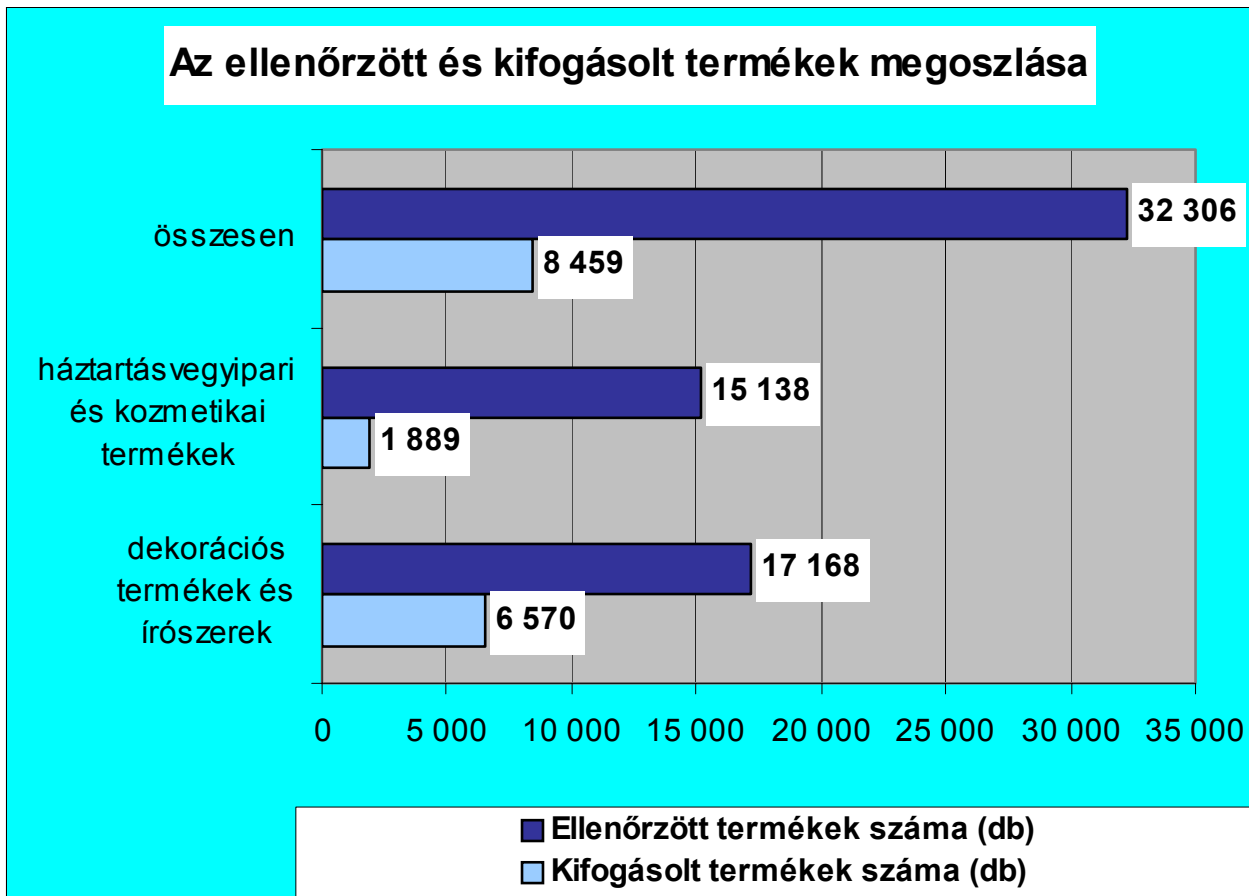


Gyermekjátékok

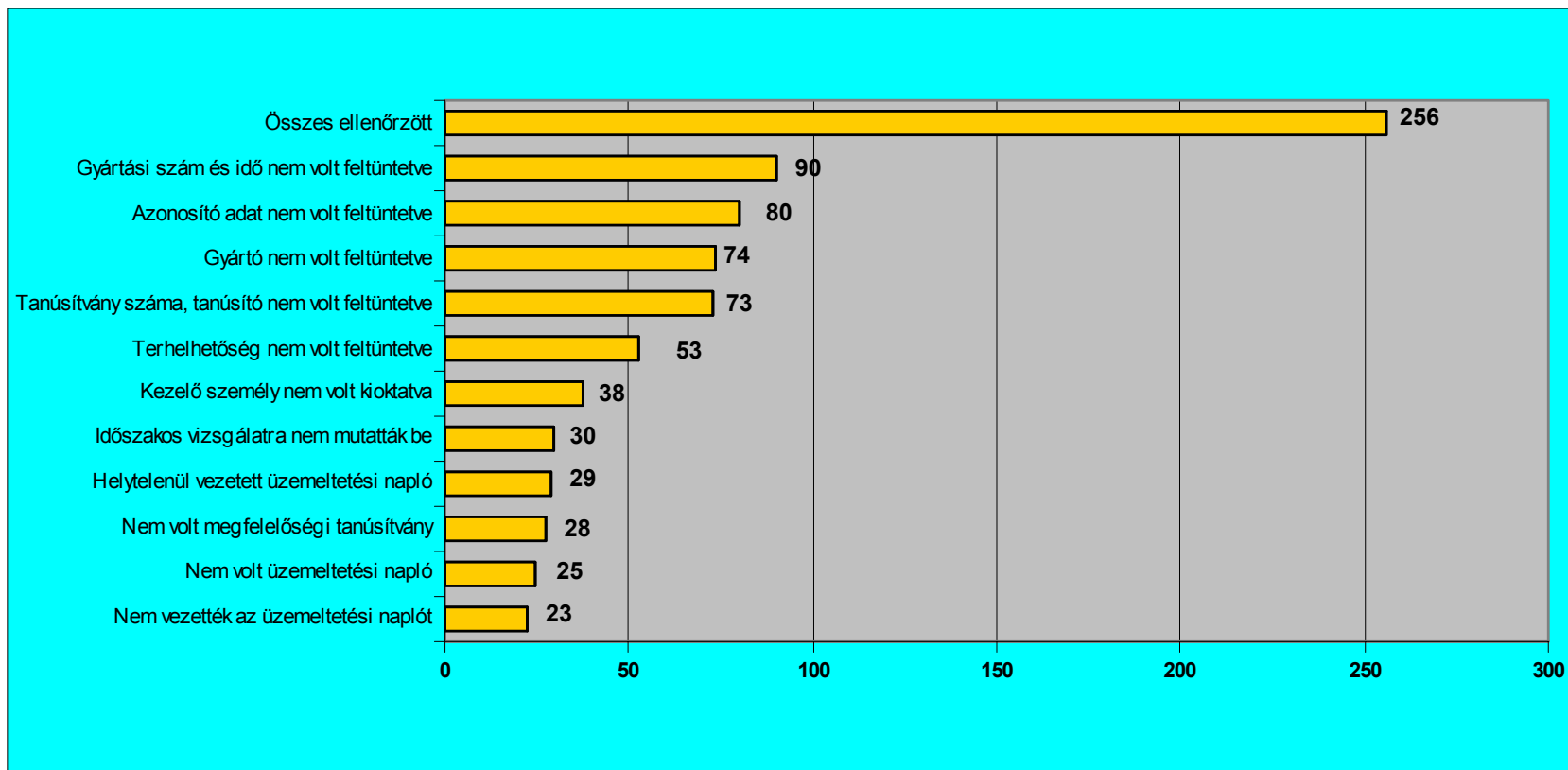
Veszélyforrások megoszlása a vizsgált játékokban



Másnak látszó, élelmiszerrel összetéveszthető termékek



Strandfürdőkön található mutatványos berendezések



További piacfelügyeleti ellenőrzések

- **Festékek és lakkok (11,6 %)**
- **Biztonsági gyermekülések (19 %)**
- **Lámpatestek (17,5 %)**
- **Gyermek lábbelik (6,75 %)**
- **Mobiltelefon töltők/adapterek (76 %)**
- **Villamos fúrógépek és sarokköszörűk (12 %)**
- **Gördeszkák (29 %)**
- **Építési célú termékek (71 %)**
- **Újszerű öngyújtók (16,9 %)**
- **Díszvilágítási fényfüzérék (18,7 % - 45-18)**

Idegenforgalmi főszezon

7526 egység

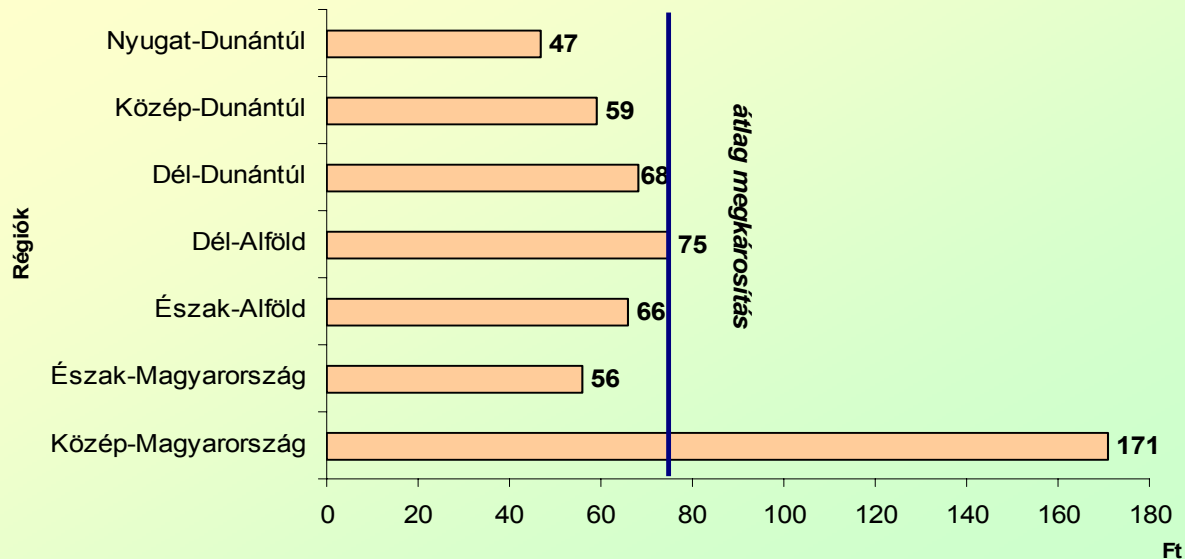
2974 szabálytalanság

7321 próbavásárlás

1146 kifogás

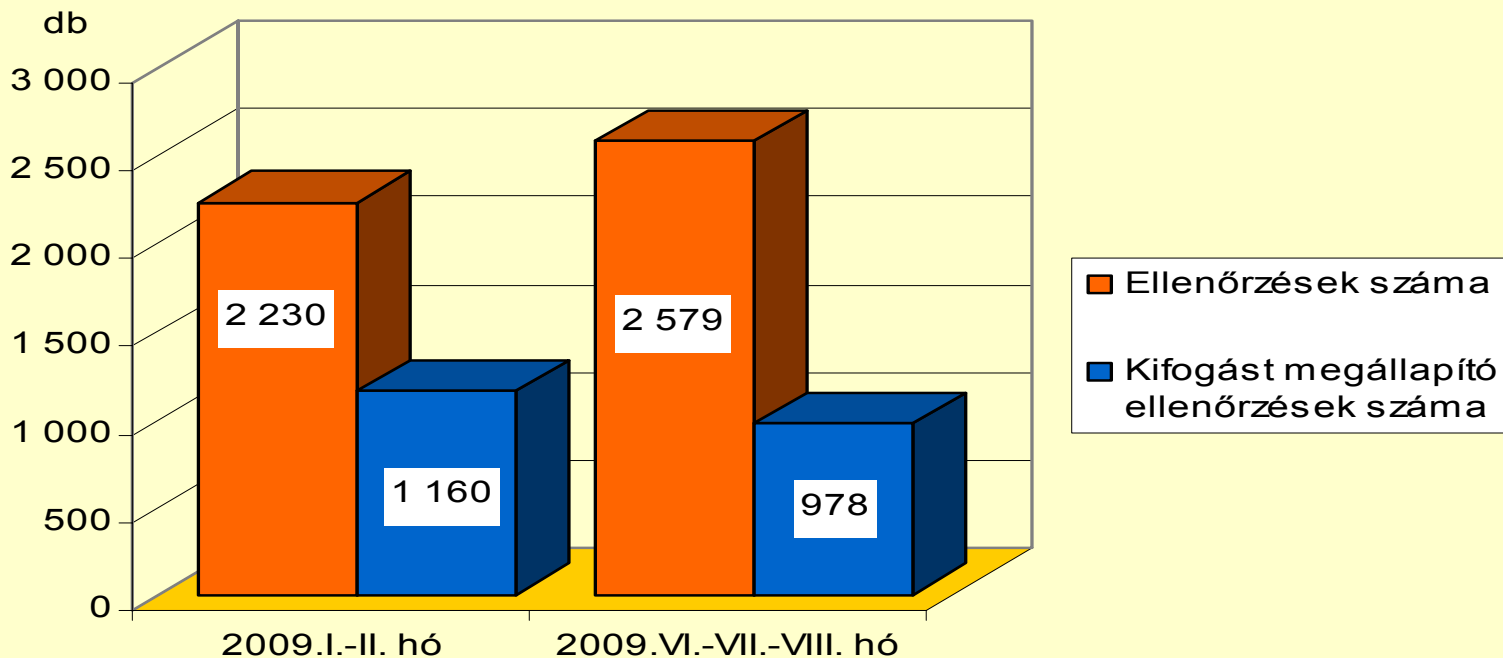
Tájékoztatás, oktatás,
felvilágosítás,
rendezvénykommunikáció

Egy főre jutó vásárlói megkárosítás összege régiónként



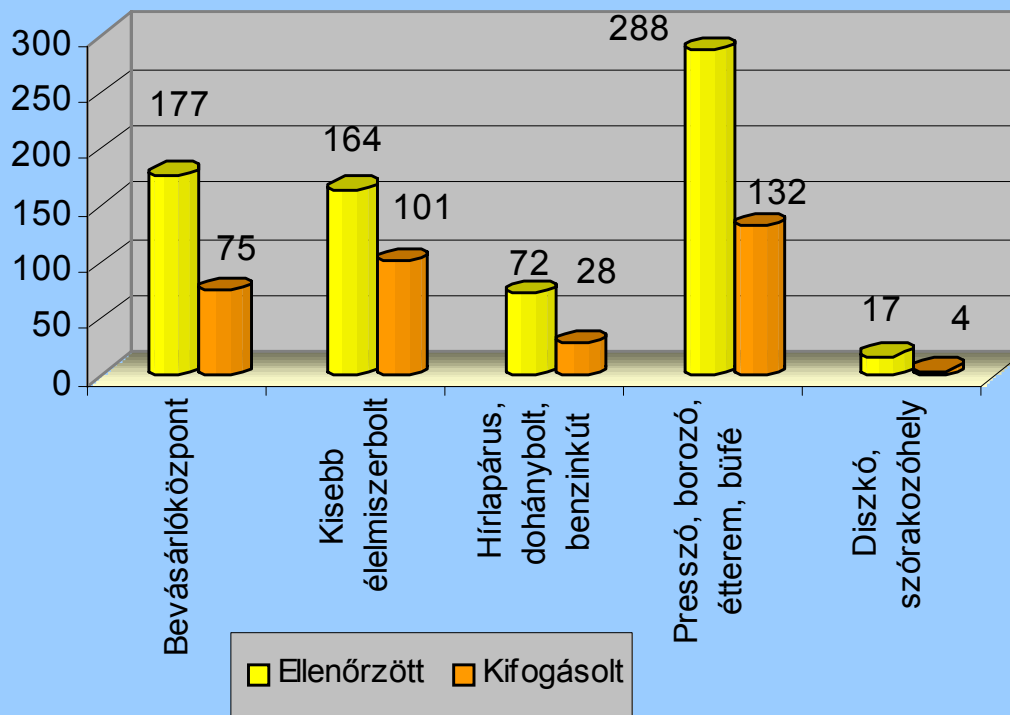
Árfeltüntetés ellenőrzése

Ellenőrzések és kifogást megállapító ellenőrzések számának alakulása (db)



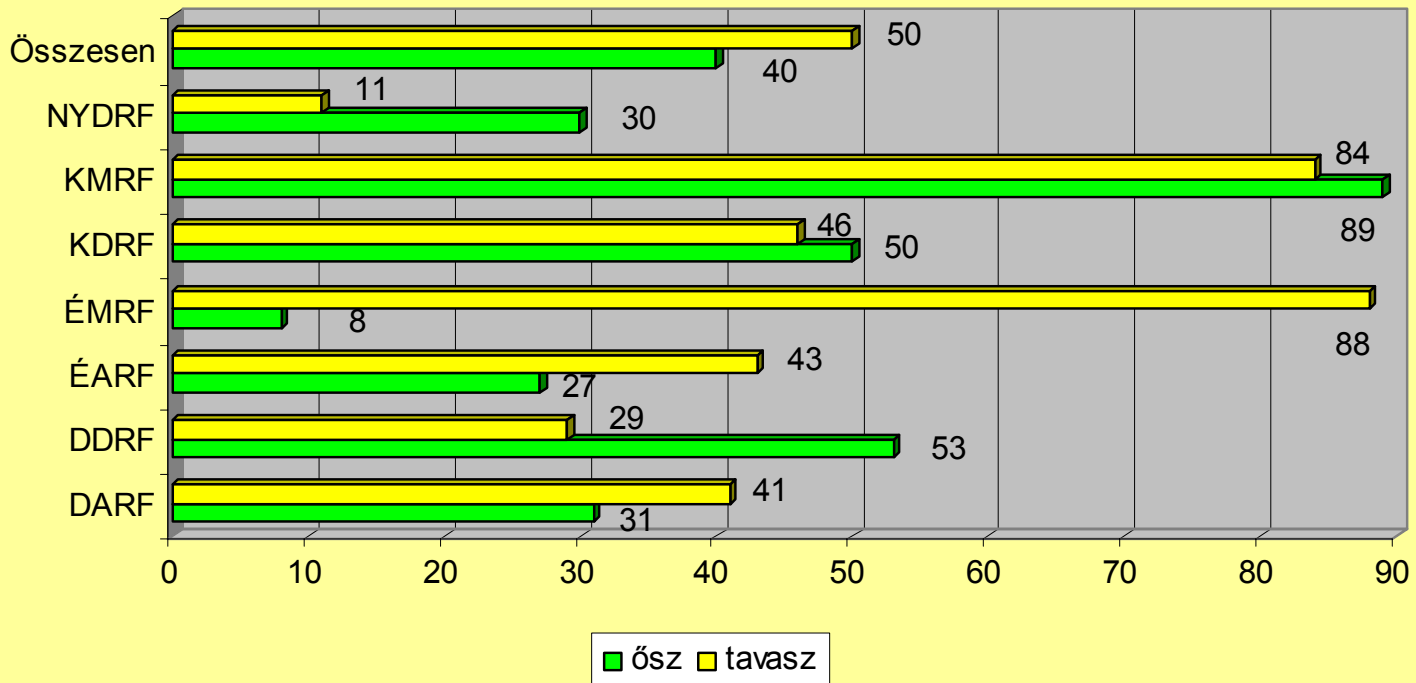
Alkohol és dohánytermék kiszolgálása – I. félév

Az ellenőrzések és jogellenes kiszolgálások száma a különböző értékesítési helyszíneken (db)



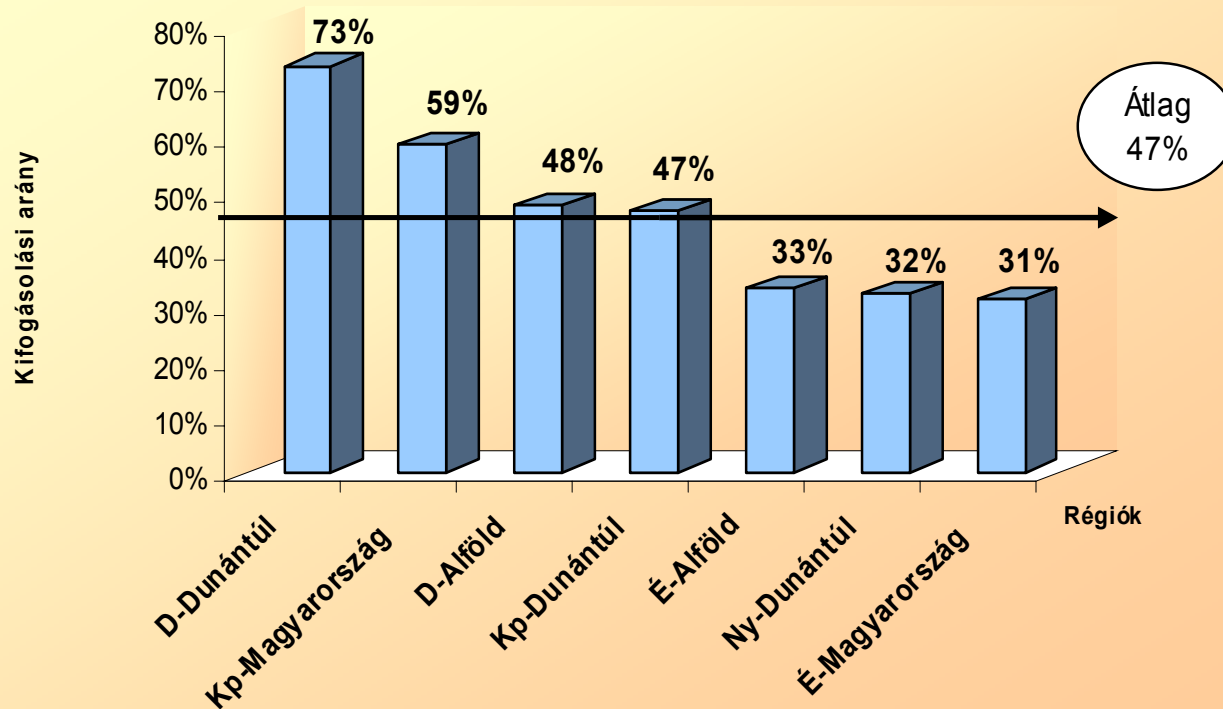
Alkohol és dohánytermék kiszolgálása – I-II. félév

A kifogásolási arány alakulása kettős termékértékesítés esetén 2009 tavaszán és őszén (%)



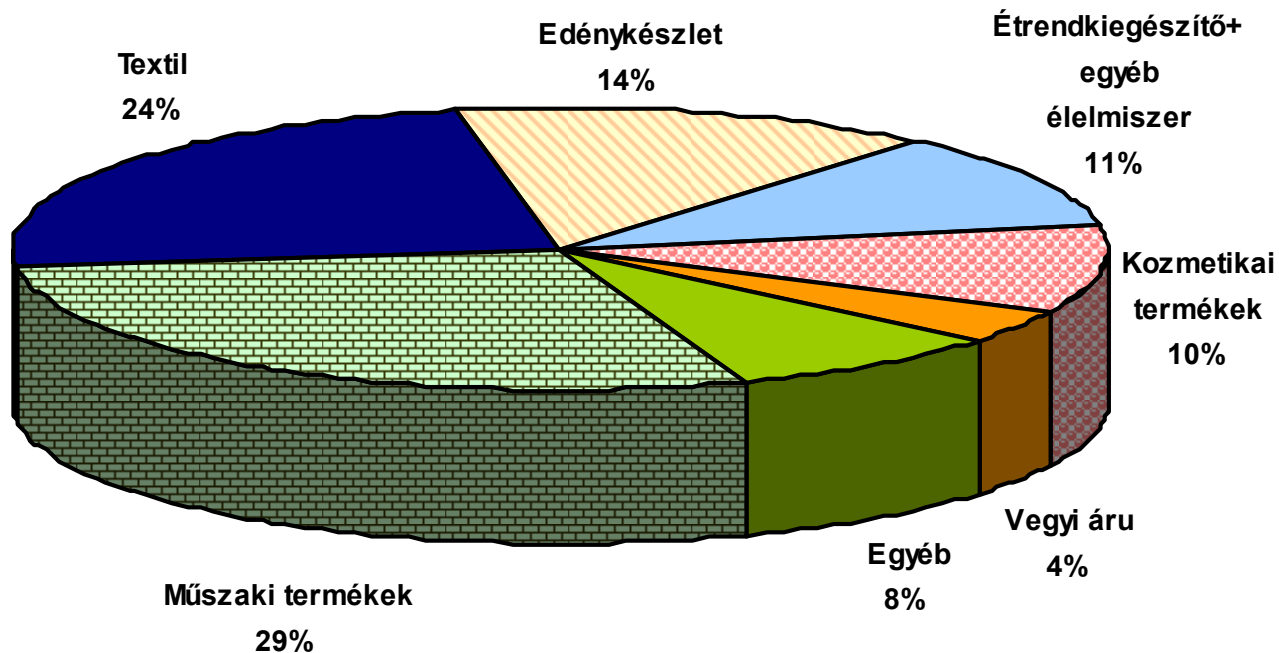
Alkohol és dohánytermék kiszolgálása – főszezon

Fiatalkorúak kiszolgálásának vizsgálati tapasztalatai



Árubemutatóval egybekötött utazások

Árubemutatón szereplő termékek típusai



Árubemutatóval egybekötött termékértékesítés

- **108 termékbemutató – 31 utazás**
- **88 fogyasztói panasz, 25 ászf vizsgálat**
- **84 %-os kifogásolási arány**
 - **16 esetben az áru lényeges tulajdonságaira vonatkozó megtévesztés**
 - **31 esetben az egészséggel összefüggő valótlan tényállítás**
 - **21 alkalommal „csak itt, csak most” típusú tájékoztatás**
- **ajándékok: 13 vizsgált termék – 8 veszélyes, 5 jelölési hiányosság**

Villamosenergia-számlák jogszabályi megfelelésének és érthetőségének vizsgálata

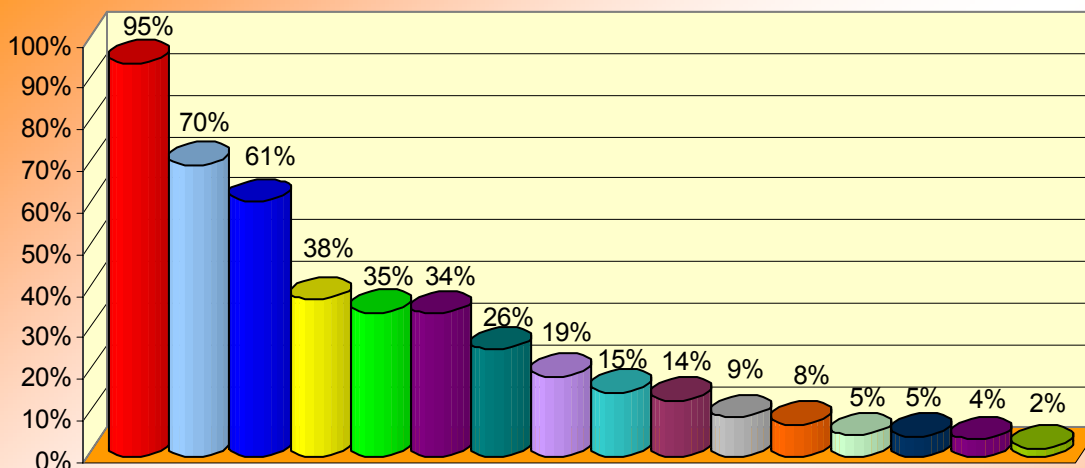
- **233 számla – 17 féle, összesen 554 hiányosság, de**
- **az ellenőrzés ideje alatt a felügyelőségek kirívó, nagyon súlyos vagy tömegesen előforduló releváns tartalmi hiányosságot nem tapasztaltak a megvizsgált számlalevelek körében**

Villamosenergia-számlák jogszabályi megfelelőségének és érthetőségének vizsgálata

Régiók	2009. évben beérkezett panaszok száma	2009. dec. 31. napjáig jogerősen lezárt		Érdemi intézkedés nélkül lezárt	2009. dec. 31. napjáig jogerősen le nem zárt, még folyamatban lévő
		Jogos	Nem jogos		
Dél-alföld	99	23	27	21	28
Dél-dunántúl	126	15	34	58	19
Észak-alföld	92	29	26	26	11
Észak-magyarország	109	12	42	30	25
Közép-dunántúl	175	48	70	85	68
Közép-magyarország	345	108	48	138	192
Nyugat-dunántúl	65	8	19	18	20
Összesen:	1011	243	266	376	363

Gazdasági reklámtevékenység

Kifogásolási arány témakörönként



- | | |
|--|---------------------------------------|
| ■ Szexuális áruk és szolgáltatások | ■ Nyelvédelmi rendelkezések |
| ■ Egyéb tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat | ■ Árfeltüntetés |
| ■ Egyéb áru | ■ Veszélyes készítmény, biocid termék |
| ■ Általános reklámtilalom | ■ Gyógyszer, gyógyászati segédeszköz |
| ■ Új személygépkocsi | ■ Gyermek- és fiatalkorúak |
| ■ Fogyasztási kölcsön | ■ Kedvezmények, akciók |
| ■ Kozmetikum | ■ Szerencsejáték |
| ■ Temetkezési szolgáltatás | ■ Hírközlési szolgáltatók |

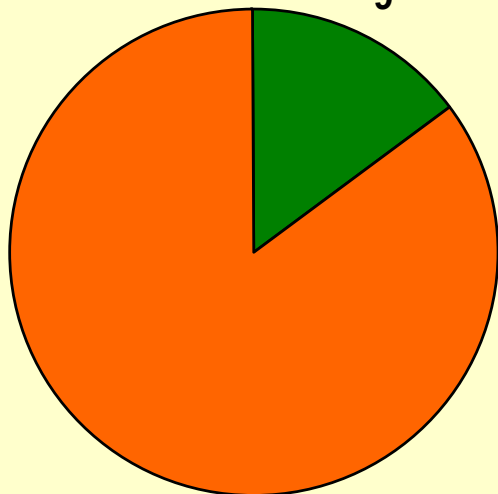
Gazdasági reklámtevékenység – alkohol és dohány

2008 ősz

9

■ Sajtótermék
címlapján
talált
reklámok
(db)

■ A 200m-es
tilalmat
megsértő
reklámok
(db)



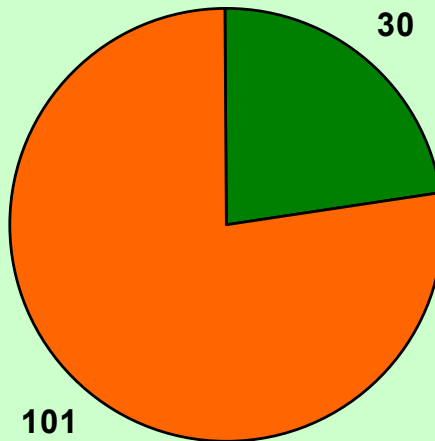
51

2009 tavasz

30

■ Sajtótermék
címlapján
talált
reklámok
(db)

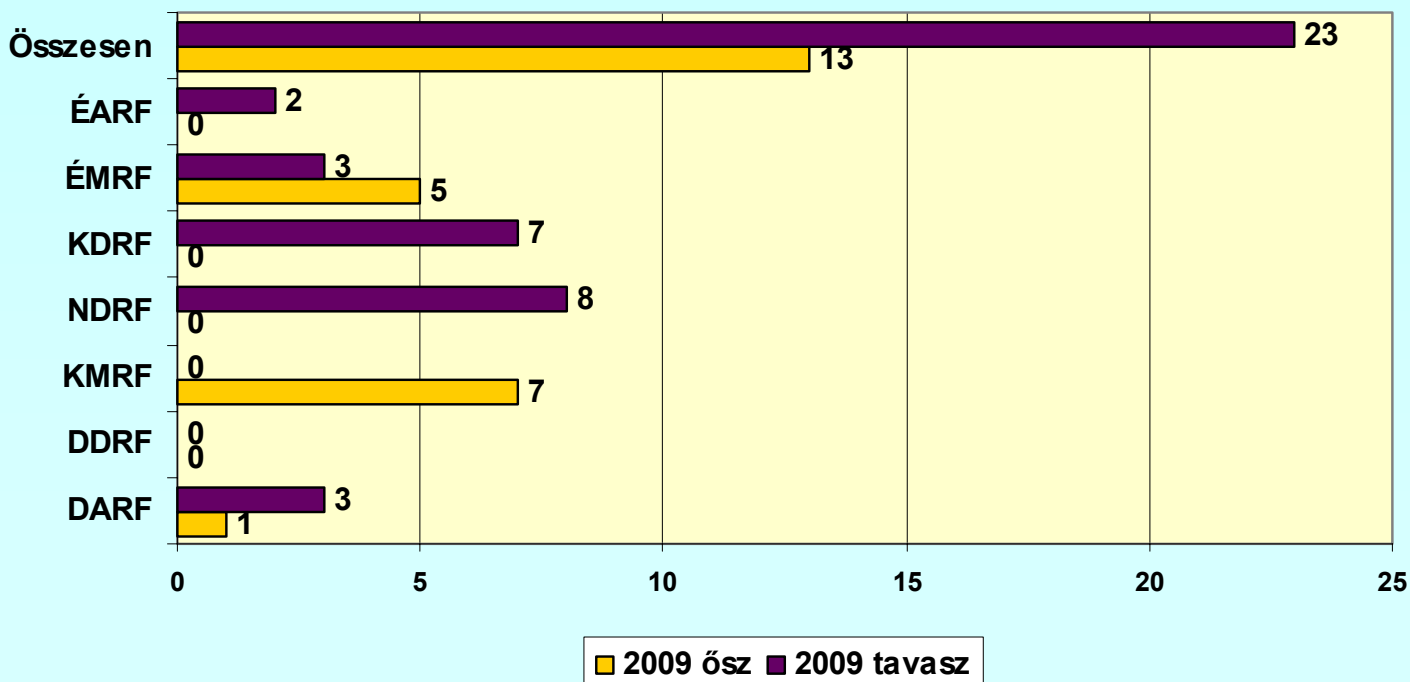
■ A 200m-es
tilalmat
megsértő
reklámok
(db)



101

Gazdasági reklámtevékenység – alkohol és dohány

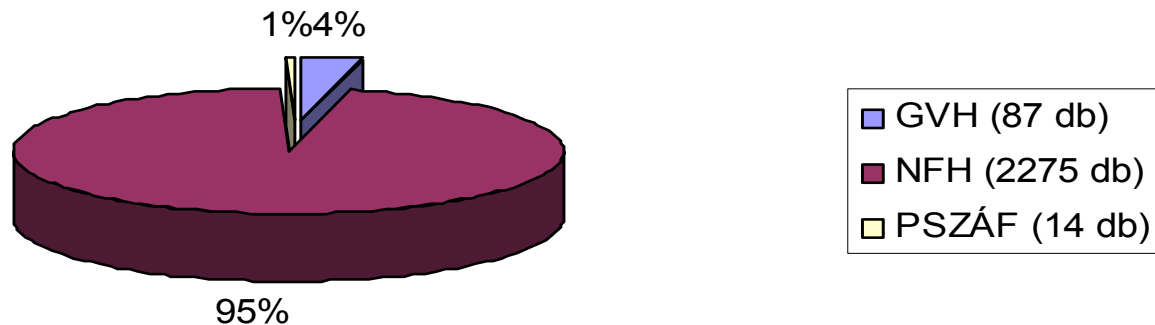
Kifogásolt dohányreklámok száma régióként 2009 tavaszán és
őszén (db)



UPC-ügyek

- 2088 megindított eljárás
- 256 panasz – 101 esetben eljárás

Az ügyek hatáskör szerinti megoszlása



Minőségi kifogások

240 pár lábbeli	<ul style="list-style-type: none">-170 párnál állapítottuk meg a fogyasztói igény jogosságát,-54 párnál állapítottuk meg a fogyasztói igény megalapozatlanságát,-16 párnál a vizsgálatot lemondták,
130 db textiltermék	<ul style="list-style-type: none">-59 esetben állapítottuk meg a fogyasztói igény jogosságát,-61 esetben állapítottuk meg a fogyasztói igény megalapozatlanságát,-4 esetben nem lehetett vitarendező döntést hozni,-6 esetben a vizsgálatot lemondták,
136 db mobiltelefon és híradástechnikai termék	<ul style="list-style-type: none">-42 esetben állapítottuk meg a fogyasztói igény jogosságát,-66 esetben állapítottuk meg a fogyasztói igény megalapozatlanságát,-21 esetben nem lehetett vitarendező döntést hozni,-11 esetben a vizsgálatot lemondták,
3 db laminált padló	<ul style="list-style-type: none">-1 esetben állapítottuk meg a fogyasztói igény megalapozatlanságát-2 esetben a vizsgálatot lemondták.

Társhatósági közös ellenőrzések - Józsefváros

	NFH	APEH	ÁNTSZ	VPOP	Rendőr- ség	Tűzoltó- ság	Össze- sen
Ellenőrzött egységek száma	338	71	20	12		84	525
Kifogásolt egységek száma	337	39	17	11		72	476
Kifogásolási arány %-a	99	61	85	92		86	91
Intézkedés figyelmeztetés	326	5	19	16		69	435
Bírság (db)	337	10	27	10		43	427
Összeg (mFt)	68,4	4,9	1,310	0,15		0,5	74,8

Társhatósági közös ellenőrzések - Kikelet

	Ellenőrzött üzletek száma	Kifogásolt üzletek száma	Kifogásolási arány %	Bírságok száma	Bírságok összege m.Ft-ban	Bírságok átlaga e.Ft-ban
2008	1.047	681	65,0	501	57,6	115,0
2009	3.658	1.605	43,9	1.143	106,3	93,0
Változás	+2.611	+924	-21,1	+642	+48,7	-22,0

Társhatósági közös ellenőrzések - Kánikula

Kánikula II. számadatai			
	Ellenőrzések száma	Kifogásolások száma	Kifogásolás aránya
Vendéglátó egységek	4430	1717	39%
Taxi	87	33	38%
Fiatalkorúval folytatott ellenőrzések	69	35	51%

Társhatósági közös ellenőrzések - Csillagszóró

Csillagszóró III. számadatai	
Ellenőrzések száma	1.015
Kifogásolások száma	392
Társhatóságokkal közösen tartott ellenőrzések száma	275
Fogyasztóvédelmi bírságok száma	315
Szabálysértési bírságok száma	32
Kötelezések száma	143

