



# **A 2009. évi fogyasztóvédelmi vizsgálatok tapasztalatai az NFH ellenőrzéseinek tükrében**

***dr. Kathi Attila***

***Főosztályvezető***

***NFH Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya***

***Székesfehérvár, 2009. szeptember 17.***

## Állami fogyasztóvédelem

### Országgyűlés

Fogyasztóvédelmi Eseti Bizottság

Közvetlenül az Országgyűlésnek felelős állami szervek (GVH, ombudsman, stb.)

### Kormány

Szociális és Munkaügyi Minisztérium

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Egyéb minisztériumok

Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező állami szervek (APEH, ÁNTSZ, NHH, PSZÁF, stb.)



## Fogyasztóvédelmi hatáskörrel is rendelkező hatóságok

- **Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal**
  - Nyugtaadás, számlaadás, adózási szabályok betartása
- **Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat**
  - közegészségügyi szabályok, higiéniai feltételek betartásának ellenőrzése
- **Gazdasági Versenyhivatal**
  - fogyasztók megtévesztése, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat (az NFH-val megosztott hatáskör),
- **Magyar Energia Hivatal**
  - energia-szolgáltatással kapcsolatos ellenőrzések (az NFH-val megosztott hatáskör),
- **Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal**
  - élelmiszerlánc-ellenőrzés, élelmiszerbiztonság



## Fogyasztóvédelmi hatáskörrel is rendelkező hatóságok

- **Nemzeti Hírközlési Hatóság**
  - távközlési szolgáltatások ellenőrzése (hírközlési jogok biztosa)
- **Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség**
  - foglalkoztatási szabályok betartásának ellenőrzése
- **Pénzügyi Szervezetek Állami felügyelete**
  - banki és biztosítási szolgáltatások törvényességének ellenőrzése,
- **Vám- és Pénzügyőrség**
  - vámellenőrzés, hamisítások, jövedéki termékek ellenőrzése

## Fogyasztóvédelmi Tanács

### Kormányzati oldal

**Tagjai:**

- az EüM, az FVM, a GKM, az IRM, a KVM, az OKM, a PM, és az ÖTM egy-egy képviselője
- az NFH főigazgatója
- a GVH képviselője

### Társadalmi oldal

**Tagjai:**

- a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek által maguk közül delegált hat szervezet elnöke
- a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek közül a miniszter által felkért öt szervezet elnöke
- Magyar Nyugdíjasok Egyesületeinek Országos Szövetsége
- az OÉT munkavállalói oldalának képviselője

### Szakmai oldal

**Tagjai:**

- az MKIK és a Magyar Agrárkamara egy-egy képviselője
- a Magyar Ügyvédi Kamara egy képviselője
- az országos gazdasági érdekképviseleti szervezetek közül a miniszter által felkért nyolc szervezet képviselője
- az OÉT munkáltatói oldalának képviselője

# A hatóság szervezeti felépítése



## A fogyasztóvédelmi hatóság feladatai

- **Jogszabályalkotás és –módosítás kezdeményezése, tervezetek véleményezése**
- **Jogérvényesülés ellenőrzése és a jogérvényesítés támogatása**
  - **Fogyasztók életének és egészségének védelme**
    - termékek és szolgáltatások biztonságosságának ellenőrzése (RAPEX, KPIR)
- **Fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme**
  - kereskedelmi, forgalmazási körülmények ellenőrzése
  - szolgáltatások ellenőrzése
  - reklámtevékenység ellenőrzése
- **Fogyasztói reklamációk és panaszok vizsgálata**
- **Fogyasztók tájékoztatása**

## A fogyasztóvédelmi hatóság működése

- **Az NFH a szociális és munkaügyi miniszter által jóváhagyott éves ellenőrzési program alapján végzi tevékenységét, amelyben kiemelt prioritásként jelenik meg**
  - a fogyasztók életének, egészségének, testi épségének védelme
  - a fogyasztók vagyoni biztonságának megóvása
  - a legkiszolgáltatottabb fogyasztói rétegek (gyermek- és fiatalok, idősek) fokozott védelme

## Kiemelt ellenőrzések és vizsgálatok

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt, kérelemre indult eljárások
- Gyermekjátékok laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése
- A KPIR rendszerben található veszélyes termékek forgalomból történő kivonásának utóellenőrzése
- RAPEX riasztás keretében érkező termékek keresése és a megtalált termékek termékbiztonsági vizsgálata laboratóriumi vizsgálattal egybekötve
- Az árfeltüntetés ellenőrzése a kereskedelemben és a szolgáltatások területén
- A gazdasági reklámok átfogó ellenőrzése
- Az elektronikus kereskedelmi tevékenység ellenőrzése

## Kiemelt ellenőrzések és vizsgálatok

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt, kérelemre indult eljárások
- Gyermekjátékok laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése
- A KPIR rendszerben található veszélyes termékek forgalomból történő kivonásának utóellenőrzése
- RAPEX riasztás keretében érkező termékek keresése és a megtalált termékek termékbiztonsági vizsgálata laboratóriumi vizsgálattal egybekötve
- Az árfeltüntetés ellenőrzése a kereskedelemben és a szolgáltatások területén
- A gazdasági reklámok átfogó ellenőrzése
- Az elektronikus kereskedelmi tevékenység ellenőrzése

# A fogyasztóvédelmi hatóság eredményeinek tendenciái

Megnevezés		2005. I. félév	2006. I. félév	2007. I. félév	2008. I. félév	2009. I. félév
Vizsgált üzletek, ellenőrzések száma	db	15 693	17 513	18 742	20 801	30 584
Hiányosságokat feltárt ellenőrzések aránya	%	49,3	55,3	48,2	51,6	36
Feltárt szabálysértések száma	db	2 766	707	216	133	271
Szabálysértési bírság összege	Ft	26 428 000	19 102 000	4 008 205	2 980 000	6 380 000
Minőségvédelmi bírság határozatok száma	db	632	763	1 170	820	-
Minőségvédelmi bírság összege	Ft	75 156 688	97 232 889	137 971 807	139 148 516	-
Reklámfelügyeleti bírság határozatok száma	db	601	566	606	837	-
Reklámfelügyeleti bírság összege	Ft	76 280 500	146 100 000	127 830 000	338 413 000	-
Fogyasztóvédelmi bírság határozatok száma	db	2 773	3 894	6 079	6 047	4 783
Fogyasztóvédelmi bírság összege	Ft	351 160 000	507 101 000	576 891 000	1 124 256 000	816 195 000
Ügyfélforgalom	fő	49 336	54 229	54 725	54 668	52 429
Kérelmek, bejelentések száma	db	5 726	6 431	7 643	8 119	8 288
Veszélyes termékek száma	db	165	139	71	49	55 (179 eljárás alatt)

## Az ellenőrzés összetétele

Forgalmazási körülmények ellenőrzése



Dokumentációk, jelölések ellenőrzése



Termékbiztonság ellenőrzése



**Intézkedési lehetőség a termékvizsgálatot követően**

**Mérsékelt veszély** esetén:

- forgalmazás korlátozása, kötelezés a hiányosság pótlására
- a forgalomba hozott áru forgalomból történő kivonása, kommunikálása

**Súlyos veszély** esetén:

- forgalmazás korlátozása, kötelezés a hiányosság pótlására
- a forgalomba hozott áru forgalomból történő kivonása, és a *fogyasztóknak eladott áru visszahívása*, kommunikálása

A jog érvényesülésének garanciája a **piacfelügyeleti tevékenység**

alapvető célja annak biztosítása, hogy a forgalomba hozott, élelmiszernek nem minősülő termékek ne veszélyeztessék a fogyasztók életét, egészségét és/vagy vagyonbiztonságát

- **2008-ban 195 termék forgalmazását tiltottuk meg**
- **2009. I. félévében 234 termékről állapítottuk meg, hogy veszélyeztetik a fogyasztók egészségét, testi épségét (55 termék forgalmazását megtiltottuk, 179 eljárás folyamatban van)**



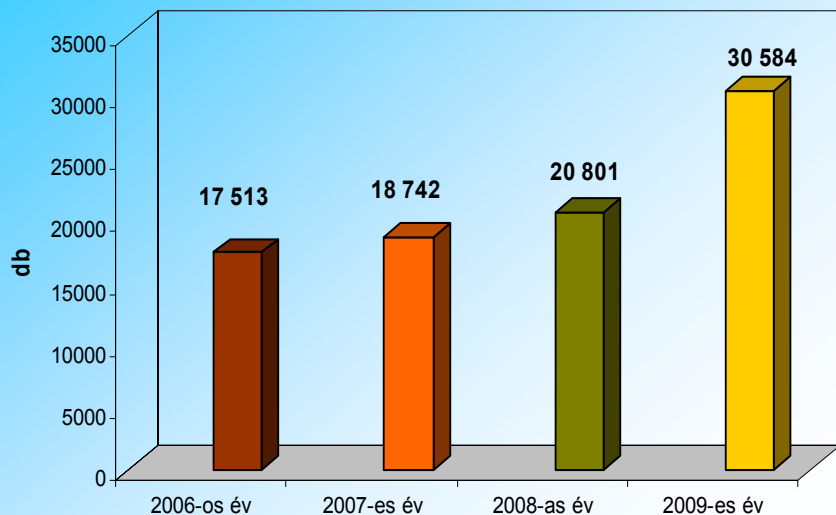
## **Kereskedelmi (hálózati) ellenőrzések – a fogyasztók vagyoni biztonságának védelme**

### **A 2009. év I. félévének ellenőrzéseinek adatai**

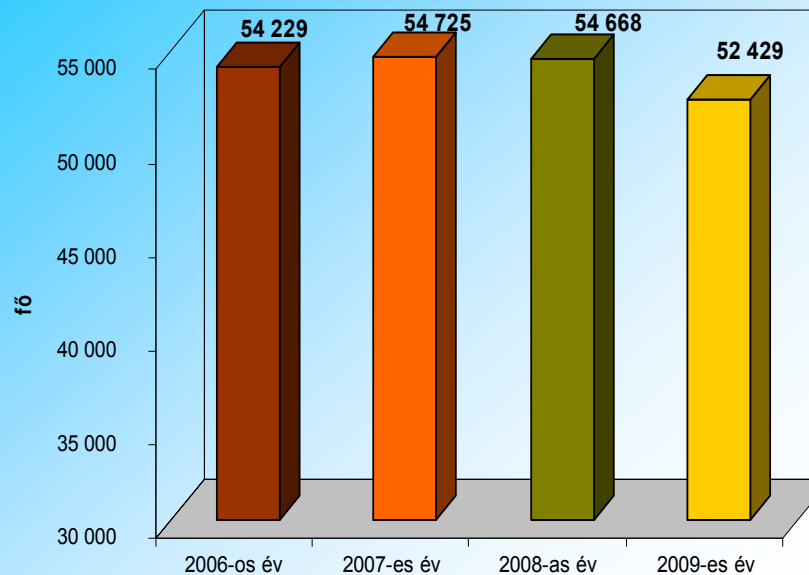
- **elvégzett vizsgálatok száma: 19**
- **ellenőrzések száma összesen: 30.584 (2008-ban 51.537)**
- **kifogásolási arány: 36 % (2008-ban 49 %)**
- **ügyfélforgalom: 52.429 fő (2008-ban 113.862 fő)**

# Kereskedelmi (hálózati) ellenőrzések – a fogyasztók vagyoni biztonságának védelme

Ellenőrzések száma  
(I. féléves adatok)



Ügyfélforgalom  
(I. féléves adatok)



## A jog érvényesülését szolgáló hatósági ellenőrzések

- általános kereskedelmi ellenőrzések
- ár, egységár feltüntetésének ellenőrzése
- kettős áralkalmazás, vásárlói megkárosítások visszaszorítása
- árubemutatóval és vásárlással egybekötött utazási tevékenység ellenőrzése
- taxi szolgáltatás ellenőrzése
- elektronikus kereskedelmi tevékenység jogszerűségének ellenőrzése
- a villamos-energiaszolgáltatás fogyasztóvédelmi ellenőrzése
- gazdasági reklámtevékenység ellenőrzése
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kiszűrése

**Árfeltüntetés ellenőrzése**

- 2230 ellenőrzés, 1160 kifogásolt egység, 52 %-os kifogásolási arány (6%-os javulás az előző évhez képest)

**Alkoholtartalmú italok és dohánytermékek értékesítésére vonatkozó jogszabályok betartásának ellenőrzése**

- 1094 ellenőrzött egység, 458 kifogásolt egység, 41 %-os kifogásolási arány (11 %-os javulás az előző évhez képest)

**Árubemutatóval és vásárlással egybekötött utazási tevékenység ellenőrzése**

- 5 ÁSZF 29 rendelkezését kifogásolta a hatóság

## Kikelet II.

	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
<b>Változás</b>	+2611	+924	-21,1	+642	+48,7	-22,0

## Józsefvárosi piac ellenőrzése

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

### A villamosenergia-szolgáltatás fogyasztóvédelmi ellenőrzése (2008-as szám adatok)

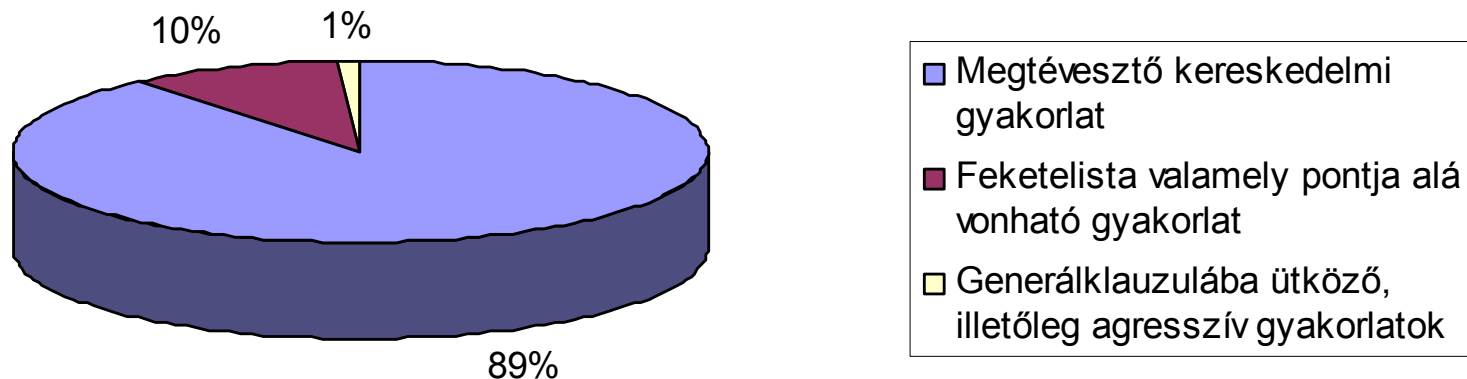
- a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos jogsértések tárgyában összesen 18 250 000 forint fogyasztóvédelmi bírság kiszabására került sor
- a számlázási panaszügyekben összesen 9 500 000 forint, az elszámolással kapcsolatban pedig 1 600 000 forint összegű bírságot szabtak ki a felügyelőségek
- a szerződések megkötése, illetve felmondása tárgyában 1 esetben, 100 000 forint értékben került sor bírság kiszabására
- a határidők be nem tartására vonatkozóan összesen 6 850 000 forint bírságot szabtak ki a felügyelőségek
- az egyéb kategóriába tartozó panaszügyekben összesen 200 000 forint összegű bírságolás történt

### Utazással egybekötött termékbemutatók ellenőrzése (2008-as számadatok)

- az ellenőrzés során összesen 22 kereskedő, 33 termékbemutatójának és 26 utazással egybekötött termékbemutatójának ellenőrzésére került sor, melyből 51 (86%) esetben tártak fel hiányosságot a felügyelők
- az elállási jogról való tájékoztatással kapcsolatos hiányosságot a felügyelők összesen 28 esetben (47 %) állapítottak meg
- összesen 11 kereskedő 43 általános szerződési feltételének (ÁSZF) vizsgálatára került sor, melyből az alábbi tartalmak kerültek kifogásolás alá:
  - 22 esetben elállási jog gyakorlása esetén a foglaló összege nem jár vissza a vevőnek (37%)
  - 10 esetben a kereskedő 8 munkanapon belüli elállás esetén meghatározott összeget számít fel adminisztrációs költség címén
  - 8 esetben a vevő 8 munkanapot meghaladó elállás esetén „meghiúsulási kötbért” fizet az eladó részére
  - összesen 24 alkalommal (40,6%) bánatpénz, illetve kötbér kikötésé tartalmazta az ÁSZF.

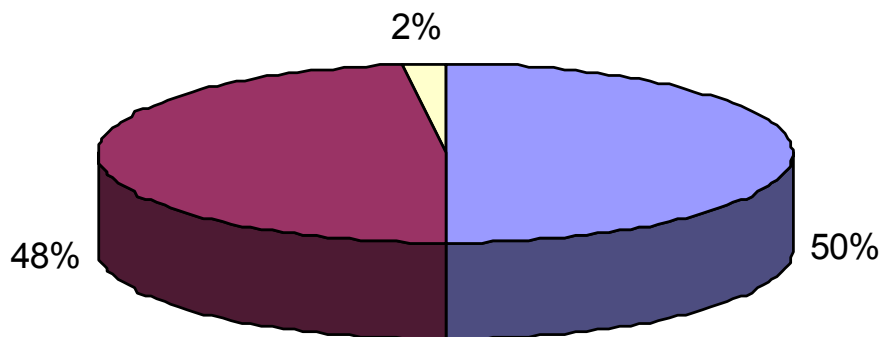
## A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának ellenőrzése

### Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megoszlása



## A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának ellenőrzése

### Megtévesztő tevékenységek megoszlása



- Áru árával, díjával, különleges árkedvezmény vagy árelőny meglétével kapcsolatos megtévesztés
- Áru lényeges jellemzői tekintetében történő megtévesztés
- Egyéb körülménnyel kapcsolatos megtévesztés

## A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának ellenőrzése – jellemző megtévesztések

### Nem igazolható tényállítások

- „A kínai természetgyógyászok szerint hatóanyagai csökkentik a vércukor szintet, ezáltal rendben tartják a szervezet cukor-háztartását, elűzik a fáradtságot, javítják a látást, akadályozzák a zsír felszívódását.” - utólag nem igazolt állítás
- a fogyasztók részére kimérve árusított termékekből a fogyasztó által rendelt és fizetett mennyiségnél ténylegesen kevesebbet szolgáltak ki

### Árfeltüntetés

- A polcon feltüntetett 712,- Ft-os eladási árral szemben a terméket 807,- Ft-ért számították fel a próbavásárlás során
- a hirdetett **árkedvezményt** valójában nem érvényesítették, vagy a ténylegesen biztosított kedvezmény mértéke nem érte el a kommunikált értéket

## A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának ellenőrzése – jellemző megtévesztések

### A termék megnevezése

- 8 tojásos megnevezés ellenére a száraztészta kilogrammonként csak 5,6 tojást tartalmazott
- az élelmiszer nem felelt meg a csomagolásán feltüntetett tejföl megnevezésnek, mivel olyan – a tejszírtől eltérő – idegen zsírokat tartalmazott, amelyek jelenléte tejföl megnevezésű termékekben nem megengedett

### Megtévesztő mulasztás

- a vállalkozás elhallgatta, hogy az általa előállított élelmiszer-termék édesítőszeret tartalmaz
- a vállalkozás elhallgatta, hogy az általa forgalmazott segédmotoros kerékpár kötelező üzembe helyezésének az eladási áron felüli külön költsége van, amely a fogyasztót terheli

## A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának ellenőrzése

### Jellemző megtévesztések – „feketelistás tényállások”

- „KERMI bevizsgálta és engedélyezte” - annak valótlan állítása, hogy a vállalkozás áruját valamely közigazgatási hatóság, közigazgatási jogkör gyakorlására feljogosított szerv vagy erre feljogosított magánjogi jogi személy engedélyezte, jóváhagyta vagy elismerte
- Árubemutatókon – annak valótlan állítása, hogy az áru csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre, vagy bizonyos feltételek mellett csak nagyon korlátozott ideig áll rendelkezésre
- Csalogató reklám – 30 eset





**Köszönöm a figyelmet!**