



**JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK VÁRMEGYEI KÖZGYŰLÉS
ELNÖKE**

**HATÁROZATI JAVASLAT
a Vármegyei Közgyűlésnek
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye fogyasztóvédelmi helyzetéről
szóló tájékoztatóhoz**


**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Közgyűlés
.../2025. (....) számú határozata
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye fogyasztóvédelmi helyzetéről**

- 1) A Vármegyei Közgyűlés a **Jász-Nagykun-Szolnok vármegye fogyasztóvédelmi helyzetéről** szóló tájékoztatót a **melléklet** szerinti tartalommal megtárgyalta és az abban foglaltakat tudomásul veszi.
- 2) A Vármegyei Közgyűlés megköszöni a tájékoztató elkészítését a Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályának.

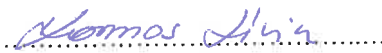
Erről:

1. Vármegyei Közgyűlés tisztségviselői
2. Irodavezetők
3. Dorogi Attila főosztályvezető, Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályának


Szolnok, 2025. október 28.


Dr. Fazekas Gábor Gyula


Határozati javaslatot
készítette:


Kormos Livia
bizottsági referens

Határozati javaslatot
ellenőrizte:


Páldi Tamás Attila
irodavezető

Határozati javaslat
törvényes:


dr. Molnár Zoltán
vármegyei aljegyző



Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal

KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY
FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

Tájékoztató Jász-Nagykun-Szolnok vármegye fogyasztóvédelmi helyzetéről

1. Fogyasztóvédelem szervezetrendszer

Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályának Fogyasztóvédelmi Osztálya (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Hatóság) látja el vármegyénkben a fogyasztóvédelmi hatáskörbe tartozó feladatokat általános fogyasztóvédelmi hatóságként. A fogyasztóvédelem szakmai irányítását a **Nemzetgazdasági Minisztérium** (továbbiakban: NGM) végzi. Az NGM irányítása alatt működik 2025. január 1. napjától a **Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (továbbiakban: NKFH)**, amely központi hivatalként működik és a Kormányhivatal feladatellátásával összefüggésben a fogyasztóvédelmi ellenőrzések és vizsgálati programok koordinálását, a mintavételt követően megküldött termékek laboratóriumi vizsgálatait és a fogyasztóvédelmi szakterület országos irányítását látja el, célja a hatékonyabb, összehangolt fogyasztóvédelem.

2. Fogyasztóvédelem 2025. évi feladatai és tevékenysége a vármegyében

A Kormányhivatal általános **fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben** szerteágazó feladatot lát el a vármegye területén. A Kormányhivatal munkatársai a szakmai irányító által meghatározott Ellenőrzési és Vizsgálati Programban foglaltak alapján **40 témavizsgálatot** folytattak és folytatnak le, melynek teljesítése során a vármegye számos településén vizsgálták a fogyasztói jogok érvényesülését és a vállalkozások jogalkalmazási gyakorlatát. Az idei évben az ellenőrzések és vizsgálatok fókuszpontjában a gyermekvédelmi ellenőrzések, webáruházak, közszolgáltatások, jótállás, szavatosság, árfeltüntetés, szezonális kampányok állnak. A Kormányhivatal munkatársai célzott ellenőrzéseket végeztek üzletekben, szolgáltatóknál és online kereskedőknél, valamint próbavásárlással vizsgálták a vásárlói tájékoztatást, árképzést és panaszkezelés megfelelőségét.

A munkatársaink számos **fogyasztói megkereséssel, panasszal** kapcsolatban adtak tanácsot telefonon, valamint a személyesen megjelenő fogyasztókat és vállalkozásokat is tájékoztatták arról, hogyan tudják jogaikat érvényesíteni vagy a vállalkozásukat jogszerűen működtetni. A Kormányhivatal jogsértés esetén hatósági eljárást indít, mely zárulhat figyelmeztetés, kötelezés vagy bírság szankcióval. A bírság mértéke az előző évek gyakorlatához képest jóval magasabb, így hatékony eszköz a jogkövető magatartásra ösztönzés kellékárában.

2.1. Fogyasztóvédelmi hatáskörben végzett ellenőrzések

Az idei évben a 40 db témavizsgálatból 16 db fogyasztóvédelmi hatáskörben került kijelölésre, melyek részben lezárultak, részben pedig folyamatban vannak év végéig. A vizsgálatok között szerepelnek a **szezonális vizsgálatok** (húsvéti, nyári, karácsonyi időszakok, fesztiválok, kedvezményes kuponok alkalmazása, iskolakezdés, Black Friday akciók), **kiemelt vizsgálatok** (vásárlói érdekek vizsgálata témakörben árrés-stop, árfigyelő, kiszereelés csökkentés ellenőrzése, gyermekvédelmi ellenőrzések, fiatakorúakat védő kiszolgálási tilalmak, gyermektáborok) és **innovatív vizsgálatok** (fenntarthatósági szempontok ellenőrzése, videojátékok ellenőrzése, termék használat tapasztalataival kapcsolatos fogyasztói kommentek „hamisításának” vizsgálata).

Az ellenőreink ez idáig **hivatalból 430 db helyszíni ellenőrzést** végeztek kereskedelmi vagy vendéglátó egységekben, melyek közül **63 helyen tártak fel hiányosságokat**, amely 14,6 %-os kifogásolási arányt jelent. A feltárt hiányosságok és jogsértések miatt 38 esetben figyelmeztetést alkalmazó határozat született, valamint kötelezés a jogsértés megszüntetésére, további 10 esetben bírság kiszabására is sor került összesen 15 900 000 forint összegben. A tényállás tisztázása még folyamatban van 15 ügy vonatkozásában. Jellemző hiányosságok az akciókhoz kötődő ármeghatározás, az eladási és egységár hiányosságok, de ide tartoztak a vevői megkárosítások is, továbbá a fiatakorúak szeszesitallal történő kiszolgálása és a magyar nyelvben nem meghonosodott kifejezések használata is.

A szezonálisan meghirdetett kecsgetető akciók keretében a vásárlások jelentős hányada ma már webáruházakban zajlik. A webáruházak vizsgálata szintén kiemelt ellenőrzési terület. Sajnos a tapasztalatok azt mutatják, hogy 6 db-ból 5 esetben jogsértés kerül megállapításra. Gyakori hiányosságok, hogy a honlapokon a tájékoztatások hiányosak, vagy ellentmondásosok a jogi szabályozással. Ilyenek pl. hogy nem fizetik vissza 14 napon belüli elállásnál a kiszállítási költséget. A rendelt termék visszaküldésének költsége a fogyasztót terheli, azonban a futár költségét a vételárral együtt vissza kell fizetnie a kereskedőnek. Tapasztalataink szerint ez legtöbbször nem így történik.

2.2. Piacfelügyeleti hatáskörben végzett ellenőrzések

A piacfelügyeleti hatáskörben **24 db témakörben** végzünk ellenőrzéseket. Ezek egyik legfőbb célja a nem biztonságos és nem megfelelő termékek kiszűrése. Például a terméken található tájékoztató címkék, termékhez adandó tájékoztatók (használati és kezelési útmutatók) megléte, adattartamának ellenőrzése, illetve annak kérdése, hogy azok az adott termékre vonatkoznak-e. De ilyen a műszaki termékek vonatkozásában a CE jelölés (Conformité Européenne - Európai szabványnak való megfelelésség) vizsgálata, vagyis hogy a jelölés megalapozottan került-e rá az adott termékre.

Továbbá piacfelügyelet körébe tartoznak a játszóterek, kondi-parkok, vidámparkok és aquaparkok üzemeltetésének jogszerűsége. A szórakoztatási célú berendezések és szórakozási célú sporteszközök, kalandparkok, vidámparkok, szabadtéri fitnesz eszközök üzemeltetési feltételeinek ellenőrzése. A cél kiszűrni az egészségre, biztonságra vagy a környezetre veszélyt jelentő termékeket annak érdekében, hogy ne kerülhessenek a fogyasztók használatába, illetve azok karbantartásáról és időszakos felülvizsgálatáról folyamatosan gondoskodjanak az üzemeltetők.

Az idei évben eddig **116 db piacfelügyeleti ellenőrzésre került sor** a vármegye egész területén, melynek során 21 játszótérre, ezen belül 158 db játszótéri eszközt vontak a kollégák ellenőrzés alá.

Egy esetben történt jogsértést, ahol az üzemeltető terhére 600.000 forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra. Az ellenőrzések tapasztalata, hogy az intézmények (óvodák, iskolák) fokozottan figyelnek a játszótéri eszközök biztonságos üzemeltetésére. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján a közterületi és ún. szürke zónába tartozó (vendéglátó egységek, fürdők, játszóházak, szálláshelyek) játszótéri eszközök esetében volt gyakoribb a jogsértő üzemeltetés, jellemzően a 3 évente kötelező biztonsági felülvizsgálat elmulasztása miatt.

A 15 telepített kondiparkot ellenőrizte a hatóság. A vizsgálatok során összesen 146 db fitneszeszköz üzemeltetésének és karbantartásának körülményeit, a rájuk vonatkozó tájékoztatások meglétét ellenőrizték a fogyasztóvédelmi szakemberek. Egy esetben sem állapított meg jogsértést a hatóság.

A vármegyei kalandparkok száma évről évre csökkent, jelenleg csak a szolnoki Tiszavirág Kalandpark üzemel, melynek ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy a dokumentációk megfelelőek, az üzemeltetés rendben történik, jogsértést nem tárt fel a hatóság.

A fogyasztóvédelem magas ellenőrzési számmal vizsgálta a vármegyébe látogató utazó vidámparkokat. Az évek óta tartó vizsgálat eredményeként az idei évben a 21 helyszínen, 73 db vidámparki eszköz közül valamennyi jogszerűen működött az ellenőrzött fesztiválokon, falunapokon és rendezvényeken.

Az idei évben valamennyi vármegyei strand ellenőrzésére sor került, amely szórakoztatási célú berendezésekkel, jellemzően csúszdával rendelkezik, ennek megfelelően 13 strand 65 db eszközét vizsgálták a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai a nyári szünet kezdetét megelőzően, biztosítva ezzel a vendégek – kiemelten a gyermekek – biztonságos szórakozását. Jogsértést megállapítására nem került sor.

Piacfelügyeleti ellenőrzések keretében 32 db termék mintavételére került sor, melyek jellemzően műszaki termékek, gyermekjátékok, dohánytermékek, textiltermékek, vegyi áruk voltak. A labor vizsgálatok eredményeként 10 termék nem felelt meg a követelményeknek, 3 termék esetében emberi életet veszélyeztető hibát (2 áramütés veszély, 1 fulladásveszély) állapított meg a laboratórium, 6 termék címkézése nem volt megfelelő (a címke nem tartalmazott valamennyi, jogszabály által előírt adatot, ellentmondásos adatok a címkén és a termék biztonsági adatlapján), 1 esetben pedig a termék egyik összetevője meghaladta a határértéket (sótartalom nem volt megfelelő). A kormányhivatal munkatársai a veszélyes, nem megfelelő termékek forgalmazását a jogsértés súlyától függően megtiltották vagy feltételhez kötötték, elrendelték a termék visszahívását továbbá 3 vállalkozás terhére összesen 1 600 000 forint fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki.

A fogyasztóvédelem nemcsak a boltokban kapható termékeket ellenőrzi, hanem azt is figyeli, hogy milyen áruk érkeznek az országba. Ha a vámhatóság gyanús vagy veszélyes terméket észlel, vámriasztást kezdeményez – ez azt jelenti, hogy az adott termék nem kerülhet forgalomba, amíg le nem zajlik a vizsgálat. Az idei évben két alkalommal került sor vámriasztásra 6 termék (Majong játék asztal, akkumulátoros fúkasza, akkumulátortöltő, akkumulátoros lombfúvó, műköröm szárító lámpa, akkumulátoros sarokcsiszoló) vonatkozásában. A fogyasztóvédelmi szakemberek alapos vizsgálatot végeztek, és megállapították, hogy ezek a termékek valóban nem biztonságosak, ezért megtiltotta a forgalomba hozatalt, így megakadályozta, hogy ezek a veszélyes termékek az Európai Unió területére bekerüljenek, és szabadon forgalmazhatóvá váljanak.

2.3. Fogyasztói megkeresések, ügyfélszolgálat és panaszkezelés

A Kormányhivatal munkatársai a hét minden munkanapján ügyfélfogadási időn kívül is a fogyasztók rendelkezésére állnak. Fontos megemlíteni ugyanakkor, hogy a hatóság munkatársai a vállalkozások megkereséseire is ugyanúgy reagálnak, azaz az „eladói” oldalon felmerülő kérdésekre is választ adnak.

A vármegyei Fogyasztóvédelmi Hatósághoz ezidáig összesen **1495 db panasz és megkeresés** érkezett e-mailen, postai úton, ügyfélkapu+ felületen, telefonon és személyes megjelenés útján. A megkeresések megoszlását tekintve a fogyasztók különösen a szavatosság és jótállás (233 db), közmuhszolgáltatás (354 db) és az elektronikus kereskedelem (228 db) kapcsán felmerülő problémáikkal keresik fel a hatóságot. Az egyéb témakört érintő bejelentések (680 db) száma együttesen sem éri el a fent említett 3 kiemelt területet.

A panaszok esetében 118 alkalommal indult eljárás. A határozattal már lezárt ügyek tekintetében elmondható, hogy azok 74 %-ban a fogyasztók panaszai megalapozottnak vagy részben megalapozottnak bizonyultak. A hatósági eljárások eredményeként a jogsértő vállalkozásokkal szemben 52 határozat született. A hatóság 45 alkalommal figyelmeztetés szankciót alkalmazott, 7 esetben pedig kötelezés mellett fogyasztóvédelmi bírság kiszabására került sor 4 800 000 forint összegben.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság munkatársai azon megkeresések esetében, melyekben eljárás nem indult, megadták a szükséges tájékoztatásokat, illetve gondoskodtak az ügyek illetékességgel és hatáskörrel rendelkező hatóság felé történő áttételéről.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság pozitívként értékeli, hogy vannak olyan vállalkozások, akik az eljárásról történő tudomásszerzést követően igyekeznek a problémát rendezni a fogyasztóval és ezekben az esetekben a felek az eljárást megszüntetését kezdeményezik.

Szavatossági és jótállási jogokat érintően az elmúlt években végbement jogszabály változások mind a fogyasztók érdekeit szolgálják. A Kormányhivatalhoz beérkezett kérelmek vizsgálata során a tapasztalatok azt mutatják, hogy mind a fogyasztók, mind a kereskedők a régi szabályok szerint intézik a minőségi kifogásokat. A vállalkozások nem aktualizálják a vásárlóknak átadott jótállási jegyet, így amennyiben a fogyasztó nem kellően tudatos és nincs tisztában az új szabályozással, kedvezőtlenebb feltételekkel érvényesíti jótállásból eredő igényét. A kedvező jogszabályi változásoknak köszönhetően 2025-ben 8 alkalommal született olyan döntés, amely kedvezett a fogyasztóknak azzal, hogy az érintett vállalkozásokat a jótállásköteles termék cseréjére kötelezte. A cserére jellemzően azért került sor, mert a kötelező jótállás alá tartozó termék esetében a javításra nem került sor a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30 napon belül. Ezen túl több esetben előfordult, hogy a hatósági eljárás hatására a vállalkozás megegyezett a fogyasztóval.

A **villamos energia** szolgáltatás területén 2024. június 30. napjával végbement szolgáltató váltás hatása már a tavalyi évben is érződött, de az idei évben is arra vezethető vissza a beérkezett panaszok jelentős része. Az esetek többségében az mutatkozott meg, hogy a régi és az új szolgáltató közötti adategyeztetés nem megfelelően történt, aminek eredményeként nem teljes körűen mentek át a számlázáshoz szükséges mérőállások. A fogyasztói bejelentés megalapozottsága esetén a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak az volt a tapasztalata, hogy az új

szolgáltató mindent megtett az ügy mielőbbi megnyugtató rendezése érdekében. A jogsértések jellemzően késedelmes panaszkezelésből eredtek, mely a megnövekedett ügyfélmegkeresésre is visszavezethető volt. Mára a tapasztalataink azt mutatják ezen okra visszavezethető panaszok megszűntek, az indult ügyek lezárultak, rendeződtek.

A földgázszolgáltatással kapcsolatos bejelentések száma elenyésző, jogsértést nem tapasztaltunk a kérelmek vizsgálata során.

A távhőszolgáltatással kapcsolatos kérelmek száma idén megemelkedett, valamennyi fogyasztó ugyanazon problémával kereste fel a hatóságot, miszerint a szolgáltató utólag, lejárt hitelességű melegvíz-mérőre hivatkozva jelentős összegű számlát állított ki. A Fogyasztóvédelmi Hatóság 3 ügyet vizsgált ki és kötelezte a szolgáltatót kötbér megfizetésére.

A víziközmű-szolgáltatás területén a korábbi években is jellemző problémákkal keresték fel a fogyasztók hatóságunkat. Az esetek többségében a kikapcsolás jogellenességének megállapítását, vagy a panaszkezelés folyamatának ellenőrzését kérve. Az ügyek néhány kivétellel megoldódtak, azonban itt szeretnénk kiemelni, hogy a szolgáltatási díj nem fizetése miatt felszaporodott díjak elengedését a fogyasztóvédelmi hatóság sem tudja eszközölni.

A vármegyeszékhelyen 2025-ben szolgáltató váltás ment végbe, melynek során átmeneti nehézségekbe ütközött az új szolgáltató. Egyrészt az eltérő informatikai rendszerek miatt, másrészt a csoportos beszédési megbízások benyújtása kapcsán. Az ügyfelek által panaszolt és kivizsgált ügyek jellemzően a szolgáltató panaszkezelési tevékenységét érintették. A kezdeti nehézségeket az új szolgáltató gyorsan kezelte. A hatóság előtt jelenleg folyamatban lévő eljárások többsége a szolgáltató váltást megelőző időszakra vezethető vissza.

A webáruházakból történő vásárlások esetében a fogyasztói tudatosság növelése vármegyénkben is nagyon fontos lenne. Országos viszonylatban az online vásárlások 1/3-a külföldi, jellemzően 3. országban üzemeltetett webáruházban bonyolódik le (Temu, Shein). A külföldi, de EU-n belül üzemeltetett webáruházakban történő vásárlások esetén az Európai Fogyasztói Központ tud a fogyasztók segítségére lenni. Az ügynevezett harmadik országban működő, Magyarországra is szállító webáruházak esetében a fogyasztó sajnos szinte védetlen. Itt a fogyasztóvédelem jelentősége a megelőző tájékoztatásokban mutatkozik meg. Fontos az ügyfelek figyelmét felhívni arra, hogy a hazai jogszabályok ilyen vásárlások esetén nem érvényesek, mint pl. jótállás, elállás. Elengedhetetlen a vásárlási előtt tájékozódni a jogokról, lehetőségekről és mérlegelni, hogy megéri-e kevesebb összegért annak a kockázatát felvállalni, hogy nem a kívánt terméket kapjuk.

A beérkezett kérelmek 22 %-a online vásárlás során felmerült jogsérelemre irányul. Tekintettel arra, hogy a megkeresések több mint fele e-mailen érkezik, a hatóság tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy miben tud segíteni, mit tud tenni a fogyasztó és kihez fordulhat. Az eljárással érintett kérelmek vizsgálata során a hatóság rendszerint tár fel valamilyen jogsértést.

3. Kiemelt területek ellenőrzési adatai

3.1. Hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése

A Fogyasztóvédelmi Hatóság rendszeresen ellenőrzi, hogy az üzletek betartják-e az árak feltüntetésére és alkalmazására vonatkozó szabályokat. A cél, hogy megvédje a vásárlók pénztárcáját, és kiszűrje azokat a hibákat vagy visszaéléseket, amelyek megtévesztéshez vagy megkárosításhoz vezethetnek. Az ellenőrök gyakran próbavásárlással kezdik a munkát, hogy

valós helyzetet tapasztaljanak Az ellenőrzés során figyelik az akciós ajánlatokat és kiárusításokat, hogy valóban annyiért adják-e a terméket, mint amennyiért a polccímken szerepel, hogy a pénz kezelése során a visszajárót helyesen számolják-e ki, valamint a nyitva tartás és a vásárlók könyve jól látható helyen vannak-e kihelyezve. Nézik az árcímkéket és egységárakat, hogy pontosan és jogszerűen vannak-e feltüntetve. A mérlegek hitelesítése esetében vizsgálják, hogy a súlymérés pontos-e, és nem számítják-e bele a csomagolóanyagot is. A hatóság 134 ellenőrzést végzett a vármegye üzleteiben, 45 boltban találtak hibát, ezek közül 31 üzlet figyelmeztetést kapott, 2 esetben bírság kiszabására került sor, összesen 950 000 forint értékben, míg 12 ügyben még folyik a vizsgálat. Idén 20 esetben fordult elő többlétszámolás, vagyis a vásárló többet fizetett, mint amennyi a kiírt ár volt – összesen 3028 forinttal. A leggyakoribb hibaként említhető az eladási ár és az egységár hibás feltüntetése, vagy az, hogy akcióváltás után elmarad a címkecsere, így a pénztárnál már magasabb árat számolnak, esetleg leértékelt termékeknél nem érvényesül az árkedvezmény, mert a pénztáros nem a megfelelő vonalkódot használja. Kisebb településeken az is sűrűn előfordul, hogy vákuumcsomagolt termékeket a csomagolóanyaggal együtt mérnek le, így a vásárló többet fizet. A tavalyi évhez képest kismértékű javulás tapasztalható, de még mindig sok a visszatérő hiba. Az utóellenőrzések során az üzletek felében újra találtak hiányosságot a Kormányhivatal munkatársai, tehát a korábbi hibákat nem mindenhol javították ki.

3.2. Gyermekvédelmi ellenőrzések

A nyári szünet alatt sok szülő választja a táborozást, hogy gyermekeik tartalmasan és biztonságban töltsék az idejüket. A gyermekek védelme azonban nemcsak a szülők, hanem a hatóságok feladata is. Ezért a fogyasztóvédelem új hatáskört kapott: ellenőrizi, hogy a **gyermektáborok** megfelelnek-e a jogszabályoknak. A hatóság munkatársai azt nézték meg, hogy a táborokban dolgozó felnőttek rendelkeznek-e erkölcsi bizonyítvánnyal, és az igazolás alapján alkalmasak-e arra, hogy gyerekekkel foglalkozzanak. Ez azért fontos, mert a törvény kizár bizonyos személyeket abból, hogy gyerekekkel dolgozzanak – például ha valaki korábban bűncselekményt követett el. A fogyasztóvédelem 11 gyermektábort ellenőrzött. Mindenhol rendben találták a dokumentumokat, így nem indult eljárás. Mivel ez a szabályozás még viszonylag új, több táborszervező is megkereste a hatóságot, hogy pontos tájékoztatást kapjon a kötelezettségeiről.

A fogyasztóvédelem munkatársai idén is kiemelten figyeltek arra, hogy a kereskedők **ne szolgáljanak ki alkohollal fiatalkorúakat**. Ennek érdekében **41 üzletet ellenőriztek Jász-Nagykun-Szolnok vármegyében**, ahol egy valódi fiatalkorú segített a próbavásárlásokban. A hatóság figyelt arra, hogy a próbavásárlást végző fiatal ne nézzen ki idősebbnek, így a teszt valós helyzetet tükrözzön. Az ellenőrzések során 6 helyen szolgálták ki a fiatalkorút alkohollal, amiért a hatóság összesen 14 000 000 forint bírságot szabott ki. Gyakori hiba, hogy egyáltalán nem kérnek igazolványt, és így kiszolgálják a fiatalkorút, de előfordult, hogy az eladó elkérte ugyan a személyi igazolványt, de rosszul számolta ki az életkort. Olyan súlyos jogsértésre az idei évben sem került sor, hogy üzletet kelljen bezárni.

A Kormányhivatal és a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága közösen **9 Nemzeti Dohányboltban** tartott ellenőrzést, ahol szintén vizsgálták a fiatalkorúak kiszolgálását.

Idén új szabályozásként lépett életbe, hogy energiatartalmas sem lehet fiatalkorúnak eladni. Bár próbavásárlás még nem történt, a hatóság az ellenőrzések során felhívta a kereskedők figyelmét a szabály betartására és telefonon is tájékoztatást adott azon boltok részére, akik a részletekről érdeklődtek.

A jogszabályok szigorúan védik a gyermekeket és fiatalkorúakat a **káros reklámoktól**. Ez azt jelenti, hogy tilos olyan hirdetéseket közzétenni, amelyek veszélyes vagy erőszakos helyzetben mutatnak be gyerekeket, a szexualitást hangsúlyozzák, vagy bármilyen módon károsíthatják a fiatalok testi, lelki vagy erkölcsi fejlődését. Emellett bizonyos termékek – például alkoholtartalmú italok vagy szexuális jellegű áruk – reklámozása korlátozott vagy teljesen tiltott, különösen ott, ahol gyerekek is jelen lehetnek. A törvény kimondja, hogy iskolák, óvodák, kórházak és más közintézmények közelében – pontosan 200 méteren belül – nem lehet alkoholt reklámozni sem plakáton, sem kirakatban, sem olyan helyen, ami az utcáról látható. A fogyasztóvédelmi ellenőrök idén 10 esetben vizsgálták, hogy a vállalkozások betartják-e ezeket a szabályokat. Egy esetben jogsértést találtak: egy alkoholtartalmú ital reklámját 105,7 méterre helyezték ki egy iskola bejáratától. Ezért a vállalkozásra 400 000 forint bírság kiszabására kerül sor, az eljárás jelenleg folyamatban van. A tavalyi 4 db jogsértéshez képest az idei ellenőrzések alapján úgy tűnik, hogy a vállalkozások komolyabban veszik a szabályokat. Az utóellenőrzések során nem találtak újabb hibát, ami biztató jel a jövőre nézve.

3.3 A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek nyári ellenőrzése (kitelepült vendéglátó egységek, fesztiválok, taxik ellenőrzése)

A nyári időszakban rengeteg szabadtéri program, fesztivál és vásár zajlik szerte a vármegyében. Ezek a rendezvények sok látogatót vonzanak, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság is kiemelt figyelmet fordított arra, hogy minden rendben működjön – különösen ott, ahol sok turista és helyi lakos fordul meg. A hatóság összesen **33 vendéglátóegységet** vizsgált, főként olyan helyeken, ahol sokan vettek részt a rendezvényen: fesztiválokon, vásárokon, idegenforgalmi szempontból frekvenciált területeken. Ebből 2 helyen találtak szabálytalanságot. Az egyik esetben fiatalkorút szolgáltattak ki alkohollal, valamint szűkmérés és árfeltűntetési hiányosság történt, ezért 800 000 forint bírság került kiszabásra. A másik esetben figyelmeztetéssel zárult az eljárás. A vizsgálatok célja az volt, hogy kiszűrjék a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, és ellenőrizzék, hogy az árak, akciók és tájékoztatások megfelelnek-e a jogszabályoknak.

A nyári időszakban a Fogyasztóvédelmi Hatóság kiemelten figyelt a taxi-szolgáltatásokra, hogy az utasok biztonságban és tisztességes feltételek mellett utazhassanak. Összesen 7 taxi-szolgáltatást végző vállalkozás vizsgálatára került sor, melyből 4 esetben az ellenőrzés angol nyelvet beszélő kolléga bevonásával történt, közösen a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal és a Kormányhivatal Közlekedési és Ütügyi Osztályával. Az ellenőrzések során próbautazásra került sor, majd a járművek műszaki vizsgálata is lezajlott. Az ellenőrzések során fogyasztóvédelmi tárgyú jogsértést nem tapasztalt a hatóság. További 3 taxi esetében az autók álló helyzetben kerültek ellenőrzés alá. Egy vállalkozónál nem volt érvényes engedély, ezért az ügyet a Közlekedési és Ütügyi Osztály vizsgálta.

A tavalyi évhez képest, amikor több fogyasztói megkárosítás is előfordult, idén javulás tapasztalható. A vállalkozások egyre inkább odafigyelnek a szabályok betartására, és a hatóság jelenléte is segíti a tisztességes működést.

3.4. Vásárlói érdekek védelme érdekében hozott kormányzati intézkedések érvényesülésének ellenőrzése

A mindennapi bevásárlás során sokan tapasztalják, hogy az árak változnak, a termékek csomagolása pedig néha kisebb lesz – miközben az ár marad. A Fogyasztóvédelmi Hatóság éppen ezért rendszeresen ellenőrzi, hogy a boltok betartják-e az árakra és kiszárazásokra vonatkozó

szabályokat, és a vásárlók megfelelő tájékoztatást kapnak-e. A hatóság célja, hogy segítse a kormányzati intézkedések végrehajtását, különösen az élelmiszer- és drogériai termékek árának csökkentését, valamint a háborús infláció hatásainak mérséklését. Hetente folynak ellenőrzések, hogy a boltok betartják-e az előírásokat, melynek során vizsgálják az árrés mértékét (mennyit tesz rá a bolt az alapárra), a termékek elérhetőségét (ne legyen hiány), és a vásárlók tájékoztatását (pl. jól látható árak, akciók). Összesen 125 darab ellenőrzésre került sor, melyből 102 darab ellenőrzés élelmiszerre, 23 darab ellenőrzés pedig drogériai termékekre vonatkozott. Ellenőrzéseink során azt tapasztaljuk, hogy a vállalkozások jogkövető magatartást folytatnak. A termékek elérhetők a vásárlók részére és ezen termékek esetében alkalmazott árrések és a kapcsolódó kötelező tájékoztatások kihelyezése is szabályos.

Sok vásárló észrevehette, hogy egyes termékekből kevesebb kerül a csomagba, miközben az ár nem változik. Ez önmagában nem jogsértő, de csak akkor, ha erről a vásárlót egyértelműen tájékoztatják. A hatóság 38 üzletben vizsgálta, hogy a kiszerelelőcsökkentésről szóló tájékoztatás megfelelő-e. Mindenhol rendben voltak a kihelyezett információkat, jogsértést nem történt.

4. Fogyasztóvédelem társadalmi szerepvállalása

A Kormányhivatal számára kiemelt szempont vármegyénkben az ellenőrzési tevékenység mellett a fogyasztói tudatosság erősítése és az oktatás. Ennek érdekében nem csak számos sajtómegjelenés történt vármegyénkben, hanem egyéb területeken is jelen voltak a Kormányhivatal munkatársai. Így általános iskolában tartott előadást a fogyasztóvédelmi osztály vezetője a fogyasztóvédelemről, a fogyasztói tudatosságról és a fogyasztók jogairól társadalomismeret óra keretében.

Idén tavasszal a Kormányhivatal is bekapcsolódott a „Közös ügyünk a fogyasztóvédelem” címmel indult fogyasztóvédelmi konzultációba, melyben egyebek között a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról, az online csalások elleni fellépésekről is elmondhatták véleményüket a fogyasztók. A Fogyasztóvédelmi Hatóság munkatársai az őket felkereső állampolgárokat tájékoztatták a kérdőív kitöltésének lehetőségéről és elérhetőségéről.

A Kormányhivatal csatlakozott a 2025-ös Fogyasztóvédelmi Világnaphoz is. A fogyasztóvédelem szakemberei személyesen jelen voltak az Auchan áruházban megrendezett eseményen. Tanácsot adtak a vásárlóknak, hogyan érvényesíthetik a jótállási és szavatossági jogukat, mit tehetnek, ha megtévesztő reklámmal találkoznak, hogyan lehet panaszt tenni online vásárlás esetén. A fogyasztóvédelmi szakemberek célja az volt, hogy közvetlen kapcsolatot teremtsen a lakossággal, és növelje a fogyasztói tudatosságot. Az esemény jó példája annak, hogyan működhetnek együtt a fogyasztóvédelem és a kereskedelem szereplői a fogyasztók védelme érdekében.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság idei évben is aktívan részt vett a „Vállj vállalkozóvá!” programban, elsősorban tájékoztató és megelőző szerepkörben, hogy a leendő vállalkozók már az induláskor tisztában legyenek a fogyasztói jogokkal és kötelezettségekkel. Ez a részvétel hozzájárult ahhoz, hogy a kezdő vállalkozók ne csak sikeresek, hanem fogyasztóbarát módon működő vállalkozásként működjenek.

5. Összegzés:

A vármegye területén végzett nagyszámú helyszíni ellenőrzés továbbra is azt erősíti, hogy szükség van a fogyasztóvédelmi ellenőrök jelenlétére a vármegye településein, nemcsak az

áruházláncokban, hanem a kisebb üzletekben és boltokban is. Jellemző, hogy a falvakban csupán egy-két élelmiszer bolt van, ahol a fogyasztók kiszolgáltatottsága még inkább felerősödhet és pontosan ezért van szükség a Kormányhivatal jelenlétére, hogy ezekben a kisebb közösségekben is ugyanolyan szolgáltatást kapjon a vásárló a pénzéért, mint a nagyobb városokban.

A fogyasztói bizalom erősödését mutatja a nagyszámú megkeresés, mellyel a Kormányhivatalhoz fordulnak a fogyasztók. Tekintve azonban arra, hogy a fogyasztóvédelem olyan jogterület, amely több, különböző jogághoz tartozik, és azokkal szorosan összefügg, a fogyasztók számára nehéz elfogadni, hogy egyes ügyekben a Kormányhivatal nem rendelkezik hatáskörrel és kizárólag bírósági úton tudják megoldani problémáikat.

A vármegyei fogyasztóvédelem munkatársai minden egyes lakos ügyét magas szakértelemmel kezelik, szem előtt tartva, hogy minden panasz egy lehetőség arra, hogy a fogyasztói tudatosságot növeljük, hogy a vállalkozók jogkövető magatartását erősítsük, és ne érezzék úgy a vásárlók, hogy fogyasztóvédelmi problémáikkal magukra maradnak.

Szolnok, 2025. október 30.



Dorogi Attila
főosztályvezető

