



NÓGRÁD VÁRMEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: NO/FVO/00130-2/2025.

Melléklet: nincs

Tárgy: 2024. évi beszámoló

Ügyintéző: Zéti Gábor

**Nemzetgazdasági Minisztérium**

**Gerlaki Bence**

**adóügyekért, fogyasztóvédelemért és kereskedelemért felelős államtitkár  
részére**

e-mail útján megküldve:

az [eva.anita.hollo@ngm.gov.hu](mailto:eva.anita.hollo@ngm.gov.hu), [aniko.csiszer@ngm.gov.hu](mailto:aniko.csiszer@ngm.gov.hu), illetve  
[ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkfh.gov.hu) címekre

**Tisztelt Államtitkár Úr!**

Hivatkozással a NGM/1554/1/2025 iktatószámú levelében foglaltakra, az alábbiak szerint küldöm meg a Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának 2024. évi tevékenységéről készített beszámolót.

Kérem tájékoztatásom szíves elfogadását.

Salgótarján, 2025. január 30.

Tisztelettel,

Dr. Szabó Sándor  
főispán  
nevében és megbízásából:

Zéti Gábor  
osztályvezető

## Fogyasztóvédelmi Osztály

A 2024. évben Hatóságunk feladatait 10 fővel látta el (9 fő fogyasztóvédelmi szakügyintéző - akik munka- és feladatkörüknek megfelelően megosztva látják el a területi („offline”) és az online ellenőrzésekkel járó feladatokat, a jogi ügyintézéssel kapcsolatos teendőket, az iratkezelési feladatokat, illetve a fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat működtetését; továbbá egy fő osztályvezető).

Az osztály szakmai létszáma a 2024. évben stabilnak volt tekinthető, amennyiben esetlegesen betegségből (vagy egyéb okból) kialakult tartós távollét okán helyettesítés vált indokolttá, a feladatellátást az osztályon belüli munkafeladatok ideiglenes átszervezésével, illetve átcsoportosításával biztosítottuk.

### **I. Az EVP-ben előírt, a Kormányhivatal összevont ellenőrzési tervében szereplő, illetve a soron kívül elrendelt témavizsgálatok teljesítése:**

#### I.1. Az EVP-ben szereplő vizsgálatok összefoglalása

A szakmai irányító hatóság Igazságügyi Minisztérium (IM) által előírt témavizsgálatokat (28 db) a hatóság az éves vizsgálati programban (EVP) előirányzott irányszámban és határidőben folytatta le, melyen túlmenően a 2024. év folyamán egy további célterületen került elrendelésre rendkívüli (előre nem tervezett) ellenőrzés.

Ennek során 2024-ben Hatóságunk által:

- 221 db ellenőrzés piacfelügyeleti hatáskörben (16 témavizsgálat keretében, melyek magukban foglalták az egyes termékek biztonságosságára és megfelelőségére irányuló mintavételeket is), míg további
- 504 db ellenőrzés fogyasztóvédelmi hatáskörben (11 témavizsgálat keretében) került lefolytatásra.

Az éves vizsgálati programban szereplő ellenőrzések közül hatóságunk nem volt érintett a „Vámriasztással érintett termékek laboratóriumi vizsgálattal egybe kötött ellenőrzése” piacfelügyeleti, illetve a „Fűszerpaprikák összes színezéktartalmának összehasonlító vizsgálata” tárgyú fogyasztóvédelmi témavizsgálatokban, így ezek tekintetében ellenőrzést nem végeztünk.

Az ellenőrzési tevékenység kapcsán a tárgyév vonatkozásában – hasonlóan a 2023. évhez – egyaránt ki szeretnénk emelni a család- és gyermekvédelem érdekében végzett vizsgálatokat (pl. játszótéri eszközök, kondiparkok, mutatványos berendezések ellenőrzése, gyermekjátékok mintavétele, gyermek- és fiatalokorúakat védő fogyasztóvédelmi rendelkezések átfogó ellenőrzése) illetve az infláció letörése érdekében hozott kormányzati intézkedések végrehajtása céljából lefolytatott ellenőrzéseket (kötelező akció szabályainak betartására irányuló ellenőrzés, az árfigyelő rendszer működésével kapcsolatos témavizsgálat, illetve a kiszerelés csökkentés esetén irányadó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése), melyeket kiemelten és üzemezetten hajtottuk végre a tárgyévben.

Ugyan az egyes alapvető élelmiszerek hatósági árára vonatkozó jogszabályi előírások változásából eredően 2024-ben ebben a témakörben új ellenőrzés lefolytatására már nem került sor, meg szeretnénk jegyezni, hogy ebben a tárgykörben jellemzően üzletláncok terhére 2022-ben, illetve 2023-ban lefolytatott eljárásokkal (49 db ügyet érintően, mindösszesen 242 600 000 Ft ügyértékben) kapcsolatos jogorvoslati eljárások a Budapest Környéki Törvényszék előtt még jelenleg is folyamatban vannak.

A helyszíni vizsgálatok megszervezése során változatlanul hangsúlyt fektettünk a társhatóságokkal való közös munkára, melynek eredményeként az év folyamán sor került több sikeres ellenőrzés lefolytatására általános kiskereskedelmi ellenőrzés, illetve tüzelőanyag-kereskedelem ellenőrzése területén (jellemzően a NAV illetékes szervével, a Nébih EUTR Hatóságával közösen együttműködve).

A tárgyévben a témavizsgálatok során lefolytatott ellenőrzésekből eredő eljárásokban (280 db) a hatóság a legnagyobb arányban figyelmeztetés (és kötelezés) szankciót megállapító határozattal zárta le az ügyet, melyeken túlmenően azonban:

- 43 esetben került sor fogyasztóvédelmi bírság kiszabására, 35 560 000.- Ft összértékben, illetve további
- 27 esetben került sor piacfelügyeleti bírság megállapítására, 6 115 000.- Ft értékben.

#### I.II. Rendkívüli ellenőrzések

Az EVP-n túlmenően soron kívül elrendelt vizsgálatra „Az autókereskedések új személygépkocsi értékesítése kapcsán alkalmazott általános szerződési feltételeinek ellenőrzése” tárgykörében került sor. Az ellenőrzés keretében a Hatóságunk lényegében arra irányulóan folytatott le vizsgálatot két, Nógrád vármegyei székhellyel rendelkező vállalkozás esetében, hogy a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott általános szerződési feltételeik nem tartalmazzak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt. Hatóságunk mindkét vállalkozás által alkalmazott általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatosan tett észrevételeket, tekintettel azonban arra, hogy a vállalkozások együttműködő magatartást tanúsítottak, a kifogásolt szerződési feltételeket a hatóság felszólítására saját hatáskörben kijavították, az ügyekben közérdekű perindításra már nem került sor.

#### I. III. A Kormányhivatal társhatóságokkal közös, összevont ellenőrzési tervében szereplő vizsgálatok végrehajtásának tapasztalatai

A Kormányhivatal társhatóságaival közösen a fogyasztóvédelmi osztály részéről az év folyamán mindösszesen 14 db ellenőrzés megszervezésére került sor, az alábbi területeken:

- Tavaszi szezonális fogyasztóvédelmi, élelmiszerlánc- biztonsági, illetve munkaügyi és munkavédelmi ellenőrzés,
- Növényvédelmi és fogyasztóvédelmi koordinált ellenőrzés,
- Vendéglátó egységek nyári szezonális társhatósági ellenőrzése (közös fogyasztóvédelmi, élelmiszerlánc-biztonsági és munkavédelmi ellenőrzés)

- Őszi, illetve téli szezonális koordinált ellenőrzések (a Kormányhivatal munkaügyi, és élelmiszerlánc- biztonsági hatóságával közösen).

A közös ellenőrzések tapasztalatai a megelőző évekhez képest javuló tendenciát mutattak, tekintettel arra, hogy 2024-ben 7 helyszíni vizsgálat során észleltünk jogsértést, így az ellenőrzések fogyasztóvédelmi szempontból 50%-os kifogásolással zárultak. Az ügyekben indult eljárásokat a Hatóság jellemzően figyelmeztetést, és kötelezést megállapító szankciót magában foglaló határozatokkal zárta le, figyelemmel a jogsértések jellegére, az ellenőrzött vállalkozás szankciós nyilvántartásban lévő bejegyzéseire, illetve, az ügyekben releváns egyéb mérlegelési körülményekre.

Hasonló (társhatósági összevont) ellenőrzések 2025-ben egyaránt várhatóak, azok megtervezésére 2024. év végén – *az ezzel kapcsolatosan kiadott iránymutatással összhangban* – már sor került, mely során a fogyasztóvédelmi szakterület az eddigi ellenőrzési gyakorlaton túlmenően várhatóan több „új típusú” közös ellenőrzést fog végezni, például:

- a közlekedési hatósággal az „autóalkatrész szaküzletek” célirányos vizsgálata tárgyában,
- a mérésügyi és műszaki biztonsági hatósággal (a taxikban üzemben lévő taxaméterek, illetve a kereskedők által használt mérőeszközök hitelességének vizsgálata érdekében) közösen, valamint
- a népegészségügyi szakigazgatási szervvel együttműködve (a természetes fürdők ellenőrzése tekintetében) egyaránt.

## **II. A kérelmek, közérdekű bejelentések kivizsgálása**

A 2024. évben – *belső nyilvántartásunk alapján* – hozzávetőlegesen ~1100 db fogyasztói megkeresés (szóbeli, írásbeli, telefonos, személyes, stb.) érkezett a Hatósághoz. Ennek legnagyobb hányadát szóban, az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségén keresztül jelezték a fogyasztók, ezen túlmenően azonban a megkeresések közel egyötöde, számszerűen ~190 db volt intézkedést igénylő, írásos fogyasztói beadvány (tájékoztatás kérésre irányuló megkeresés, kérelem, vagy közérdekű bejelentés).

A megkeresések kivétel nélkül megválaszolásra, illetve, amennyiben azok a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartoztak, kivizsgálásra, illetve a szükséges intézkedések megtételre kerültek. Az intézkedést igénylő beadványok döntő többségben fogyasztóvédelmi hatáskört érintettek, kifejezetten piacfelügyeleti tárgyú beadvány elenyésző számban érkezett a hatóságunkhoz.

A tárgyévben a hatóság működésével kapcsolatos panasz nem érkezett.

Téma-, illetve tárgykörüket tekintve kiemelkedő arányban érkeztek a hatósághoz fogyasztói megkeresések:

- elektronikus kereskedelmi szolgáltatással kapcsolatosan (több esetben külföldi webshopból vásárolt termékkel kapcsolatosan kialakult vitás ügyben),
- közüzemi szolgáltatók tevékenységével (villamos energia-, földgáz-, víziközmű- és hulladékgazdálkodási közszolgáltatás) összefüggésben, illetve
- elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával (internet, mobil- adatkapcsolat, roaming, stb.) kapcsolatban.

A fogyasztóvédelmi osztályra 2024-ben mindösszesen 25 db közérdekű bejelentés érkezett, melyekben 19 esetben történt fogyasztóvédelmi hatósági intézkedés. Ezen túlmenően – hatáskör hiányában – további 6 esetben továbbítottuk más felügyeleti szerv (többek között: a földhivatali hatáskörében eljáró Békés Vármegyei Kormányhivatal, az illetékes élelmiszerlánc- felügyeleti hatóság, illetve az illetékes kereskedelmi hatóság) részére a megkeresést.

A fogyasztóvédelem hatáskörébe tartozó közérdekű bejelentések jellemzően az általános kereskedelmi feltételekre (árfeltüntetés, elektronikus fizetési lehetőség biztosítása, vásárlók megtévesztése, hiteles mérőeszköz hiánya) vonatkoztak, melyek kivizsgálása során 7 esetben tapasztaltunk fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabálysértést. A kifogásolt ügyekben jellemzően az érintett vállalkozás figyelmeztetésére és a jogsértés megszüntetésére történő kötelezésére került sor, azonban két esetben fogyasztóvédelmi bírság szankció megállapítására is sor került, az alábbiak okán:

- egy bejelentés kivizsgálása során egy országos lefedettséggel rendelkező üzletlánc salgótarjáni kereskedelmi egységében visszaváltási kötelezettséggel kapcsolatos hiányosságokat észleltünk, mely a fogyasztók széles körét érintette;
- egy árfeltüntetés szabálytalanságok kivizsgálására irányuló ügyben, mely esetben – ismételtség okán – a figyelmeztetés szankció alkalmazását Hatóságunk mellőzte, és a vizsgált kereskedelmi egységet üzemeltető vállalkozás terhére bírságszankció kiszabásáról is rendelkezett.

### **Alkalmazott jogkövetkezmények, bírságolási gyakorlat, jogorvoslatok:**

A 2024. évben 280 ügyben indult eljárás hatóságunk előtt, melyek során – figyelembe véve a fogyasztóvédelmi, illetve a piacfelügyeleti döntéseket is – azon esetekben, melyben jogsértés megállapítására került sor, és a Hatóság nem figyelmeztetés joghátrányt alkalmazott, mindösszesen 70 esetben került sor fogyasztóvédelmi bírság szankció kiszabására, 41 675 000.- Ft értékben. Ezen túlmenően 10 esetben, 500 000 Ft összegben rendelkezünk eljárási bírság kiszabásáról (jellemzően adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztása miatt).

A tárgyévben hozott döntéseinkkel szemben az ellenőrzött felek 3 esetben (egy víziközmű-szolgáltatás kapcsán; egy általános kereskedelmi feltételek ellenőrzése tekintetében, illetve egy kötelező akciótartás vizsgálata során hozott elmarasztaló határozattal szemben), mindösszesen 8 000 000.- Ft ügyértékben nyújtottak be jogorvoslati kérelmet, melyekben indult jogorvoslati eljárások még jelenleg is folyamatban vannak az ügyekben eljáró Budapest Környéki Törvényszék előtt.

### **A Hatóság preventív tevékenysége:**

Hatóságunk 2024-ben két alkalommal tartott preventív céllal tájékoztató fórumot a vármegyei települési önkormányzatok szakemberei (jegyzői, polgármesterei) részére, első sorban a játszóterek, illetve kalandparkok és „kondiparkok” üzemeltetési feltételeiről, a jogkövető magatartás elősegítése, illetve üzemeltető önkormányzati szereplők támogatása céljából. Az előadások során a jelenlévők tájékoztatást kaptak a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a hatóság piacfelügyeleti tevékenységéről, melyen túlmenően lehetőség volt a felmerülő kérdések megvitatására is.