



Nemzeti Kereskedelmi
és Fogyasztóvédelmi
Hatóság

TÁMOGATÁSSAL RENDELT SEGÉDESZKÖZÖK FOGYASZTÓVÉDELME

Dr. Eitmann Norbert
sajtófőnök

2025. szeptember 26.
Forgalmazók az Egészségért Szövetség Kongresszus



I. AZ NKFH LÉTREHOZÁSA ÉS FELADATAI



II. SZAVATOSSÁGI, JÓTÁLLÁSI SZABÁLYOK ELLENŐRZÉSE



III. TÁMOGATÁSSAL RENDELT SEGÉDESZKÖZÖK FOGYASZTÓVÉDELME (GYAKORI KÉRDÉSEK)



I. AZ NKFH LÉTREHOZÁSA ÉS FELADATAI

II. SZAVATOSSÁGI, JÓTÁLLÁSI SZABÁLYOK ELLENŐRZÉSE

III. TÁMOGATÁSSAL RENDELT SEGÉDESZKÖZÖK FOGYASZTÓVÉDELME (GYAKORI KÉRDÉSEK)



AZ NKFH LÉTREHOZÁSA ÉS PILLÉREI

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

2025. január 1.

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság

1.
KERESKEDELEMPOLITIKA

2.
ÉLELMISZER-
KERESKEDELEM

3.
FOGYASZTÓVÉDELEM
ÉS PIACFELÜGYELET

4.
LABORATÓRIUMOK
MECHANIKAI ÉS VILLAMOS
LABORATÓRIUM
ÉLELMISZER ÉS VEGYIPARI
LABORATÓRIUM



AZ NKFH SZAKMAI IRÁNYÍTÓ ÉS HATÓSÁGI FELADATAI

Szakmai irányítás a kormányhivatalok felett

Fogyasztóvédelem

Piacfelügyelet

Élelmiszer-biztonság

Vendéglátás

NKFH mint eljáró hatóság feladatai

Élelmiszer-biztonság

Vendéglátás

**Tisztességtelen
forgalmazói
magatartás**

További feladatok

Kereskedelempolitika

**Határon átnyúló
vitarendezésben való
segítségnyújtás**

**Ügyfélszolgálati
tevékenység**

**Fogyasztói tudatosság és a
jogkövető vállalkozói
magatartás erősítése**



1. PILLÉR: KERESKEDELEMPOLITIKA

Feladatok

- Tisztességtelen forgalmazói magatartás ellenőrzése
- Piaci elemzések készítése
- Kritikus infrastruktúrákkal kapcsolatos szakhatósági feladatok

Fókuszpontok

- Árréscsökkentés
- Árfigyelő
- Kiszerezéscsökkentés
- Beszerzési ár alatti értékesítés tilalma
- Saját márkás termékek aránya

Eredmények

- Árfigyelő rendszer adatainak feldolgozása
- Piaci ármozgások napi elemzése
- **2641 db árréscsökkentési ellenőrzés koordinálása**





2. PILLÉR: ÉLELMISZER-KERESKEDELEM

ÉLELMISZER-FORGALMAZÁSI ÉS ÉLELMISZER-BIZTONSÁGI FELÜGYELET

Cél

- Egységes ellenőrzési eljárások lefolytatása
- Élelmiszermintavételek
- Helyszíni ellenőrzések
- Bejelentések kivizsgálása
- Gyorsriasztási Rendszer (RASFF) koordinációja
- Termékvisszahívás
- Kormányhivatalok szakmai irányítása



Fókuszpontok

- Élelmiszer-kereskedelem ellenőrzése
- Vendéglátó egységek felügyelete
- Zöldség-, gyümölcsstermékek minőségének ellenőrzése



Eredmények*

- **Több mint 9000 országos hatósági ellenőrzés** koordinálása, ebből:
- **Több mint 380 M Ft bírság** kiszabása.





ÉLELMISZERBIZTONSÁGI ELLENŐRZÉSEK: TÖBB MINT 9000 ELLENŐRZÉS ÉS TÖBB MINT 380 MFT FORINT BÍRSÁG

Az élelmiszerbiztonsági hatóság országosan összesen 9 267 ellenőrzést végzett

(2025. január 1. – augusztus 31. között)*



	Ellenőrzés (db)	Kifogásolási arány	Bírság (Mft.)
Kereskedelem	2 559	16 %	196,1
Vendéglátás	4 101	15 %	149,2
Piacok	2 607	13 %	42,4
Összesen	9 267	14,6 %	387,7



3. PILLÉR: FOGYASZTÓVÉDELEM, PIACFELÜGYELET

A KORMÁNYHIVATALOK FOGYASZTÓVÉDELMI SZAKMAI IRÁNYÍTÁSA

Célok

- Kormányhivatalok szakmai irányítása az éves Ellenőrzési Vizsgálati Program (EVP) szerinti ellenőrzések során
- Piaci szereplők üzletszabályzatának és ÁSZF-jének véleményezése
- Webshopok monitorozása
- Szakmai állásfoglalások készítése



Fókuszban álló ellenőrzések

- E-kereskedelem
- Árréscsökkentés
- Árfigyelő
- Gyermekvédelmi ellenőrzések
- Közszolgáltatások
- Jótállás, szavatosság
- Légiutas jogok
- Gyermektáborok



Eredmények*

- **8 973 ellenőrzés koordinálása**
- **1 689 614 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabása**
- **15 397 panasz** kezelése





FOGYASZTÓVÉDELMI ELLENŐRZÉSEK: TÖBB MINT 13 000 FOGYASZTÓI PANASZ BEFOGADVA ÉS KÖZEL 1,5 MRD FORINT BÍRSÁG KISZABVA

A fogyasztóvédelmi hatóság országosan összesen 8 973 fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti ellenőrzést végzett
(2025. január 1. – július 31. között)*

Ellenőrzések	8973
Panaszok	15 397
Hatósági eljárások száma	4400
Bírságok száma	1328
Bírságok összege	1 689 614 000 Ft



PIACFELÜGYELET: A TERMÉKEK BIZTONSÁGÁNAK ÉS MEGFELELŐSÉGÉNEK LABORATÓRIUMI VIZSGÁLATA

Célok

- A családok és a fogyasztók védelmének biztosítása a nem biztonságos és nem megfelelő termékek kiszűrésével
- Kormányhivatalok ellenőrzésének szakmai irányítása
- Laboratóriumi vizsgálatok



Fókuszban álló ellenőrzések

- Szezonális termékek és specifikus csoportoknak szánt vagy érkező termékek
- Vidámparkok, kondiparkok, kalandparkok, aquaparkok
- Harmadik országból érkező termékek
Játékok



Eredmények*

- **197 vámértésítés**
- **1 842 piacfelügyeleti ellenőrzés** koordinálása
- **186 429 000 forint piacfelügyeleti bírság** kiszabása





PIACFELÜGYELET: UNIÓS SZINTEN MAGYARORSZÁG ÉVEK ÓTA ÉLEN JÁR A NEM BIZTONSÁGOS TERMÉKEK KISZŪRÉSÉBEN ÉS A LEGTÖBB RIASZTÁS BEKÜLDÉSÉBEN

SafetyGate

A **Safety Gate rendszer** az Európai Unió által működtetett, nem élelmiszer jellegű veszélyes termékeket tartalmazó adatbázis.

A kormányhivatalok és az NKFH az évben **eddig 232** terméket töltöttek fel az adatbázisba.

Leggyakoribb kockázatok

- Kis alkatrészek – fulladásveszély
- Ftalát tartalom – mérgezésveszély
- Áramütésveszély
- Halláskárosodás veszélye
- Tiltott összetevőtartalom – egészségkárosodás veszélye

TOP 4 legveszélyesebb termékkör



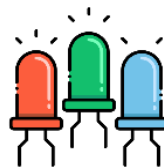
Kozmetikumok

118 db



Elektromos termékek

29 db



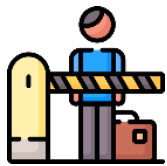
Díszvilágítási füzérek

43 db



Játékok

35 db



EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT: HATÁRON ÁTNYÚLÓ FOGYASZTÓVÉDELMI IGÉNYEK ÉRVÉNYESÍTÉSE

Cél

Az EU-s tagállamokban, Izlandon, Norvégiában és Egyesült Királyságban működő vállalkozásokkal szembeni, határon átnyúló fogyasztói panaszok rendezése, a fogyasztók jogainak érvényesítése.



Fókuszban álló jogviták

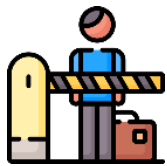
- Online vásárlásokkal és e-kereskedelemmel,
- légi utas jogokkal,
- turizmussal (szállás, autóbérlés stb.) kapcsolatos fogyasztói panaszok.



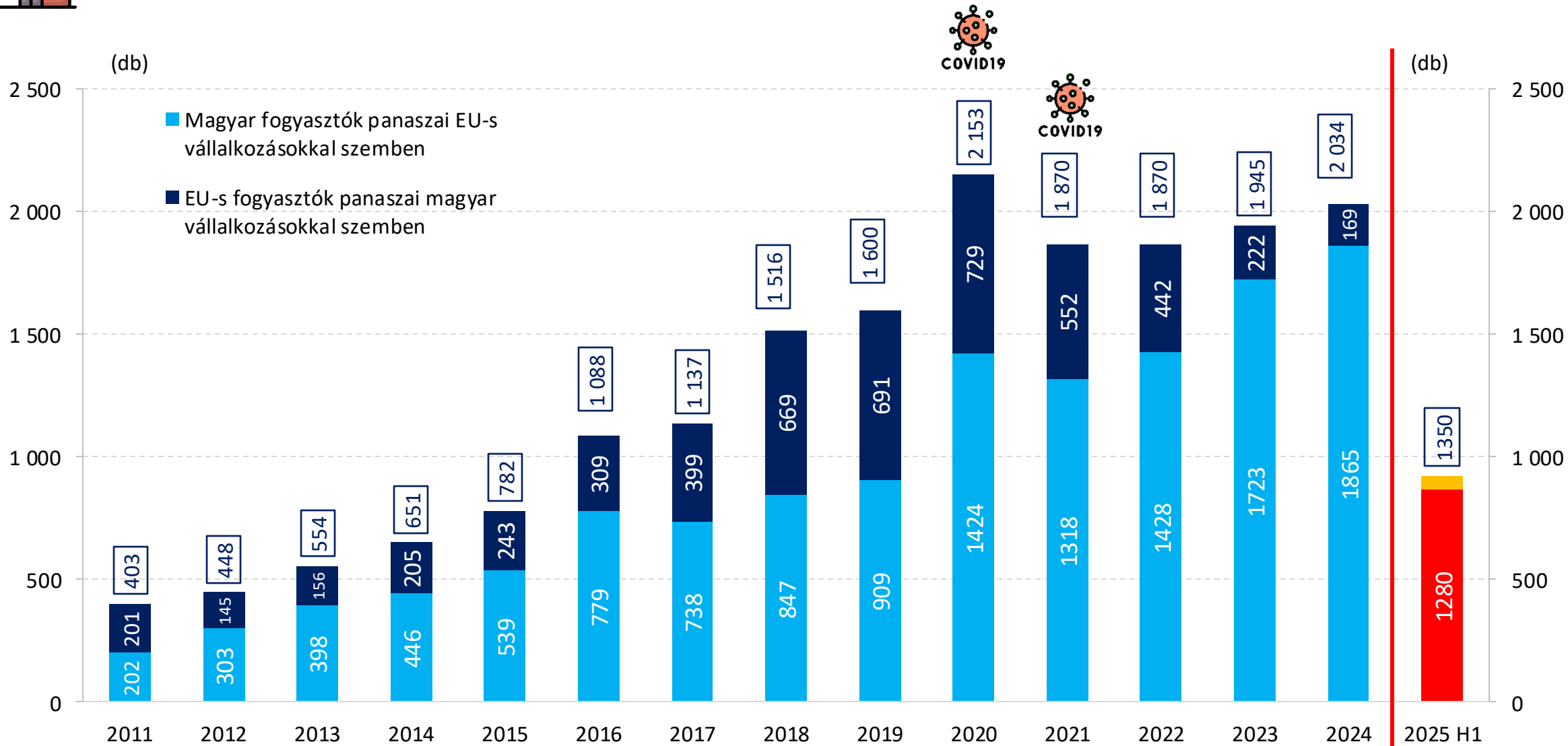
Eredmények

- **2011 óta 19 401 panasz** került kezelése, ebből **eddig 1350 idén**
- **2011 óta 342 800 000 forint vagyoni igény** került a fogyasztóknak érvényesítésre, amiből eddig **24 500 000 forint idén**



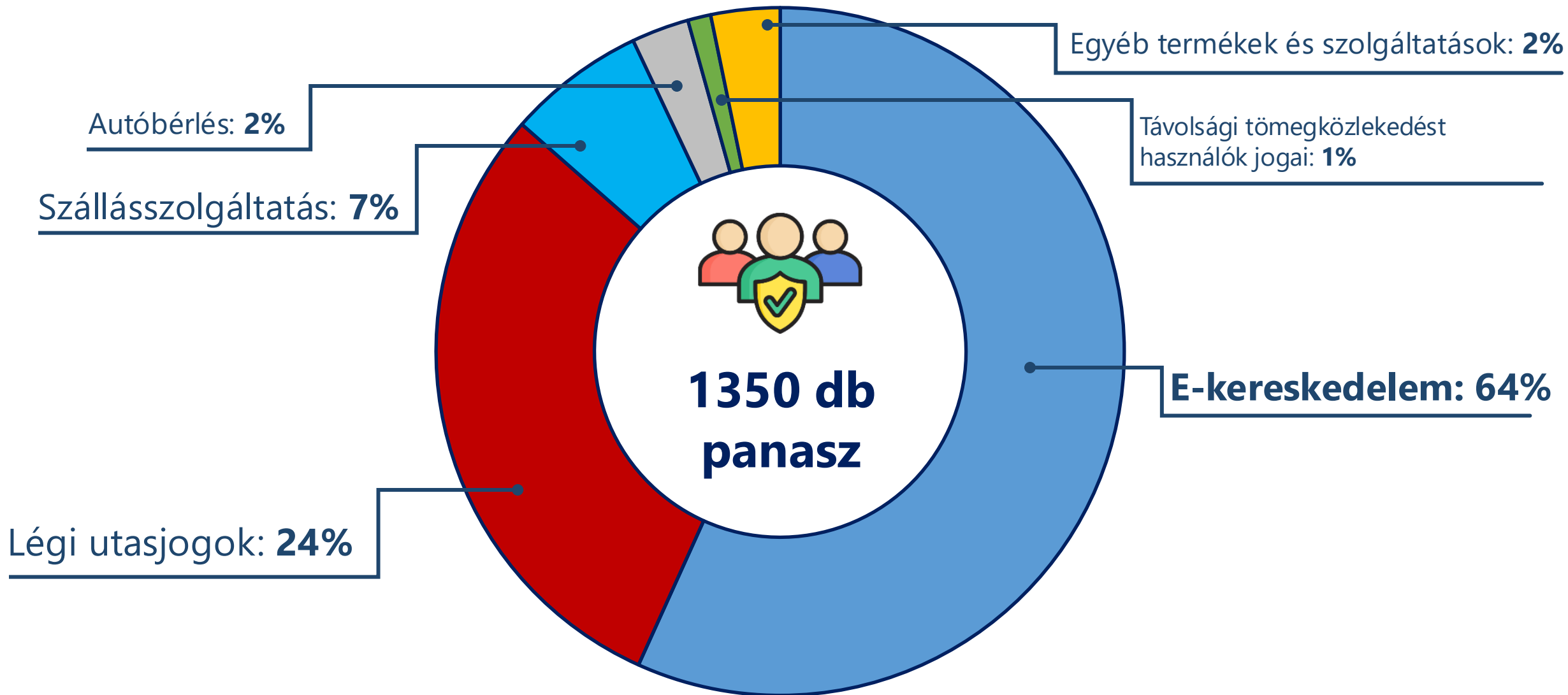


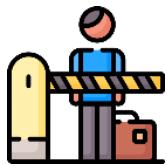
2025: BENYÚJTOTT PANASZOK SZÁMA ARÁNYÁBAN MEGKÖZELÍTI A 2024-ES ÉVBEN BENYÚJTOTT PANASZOK SZÁMÁNAK FELÉT



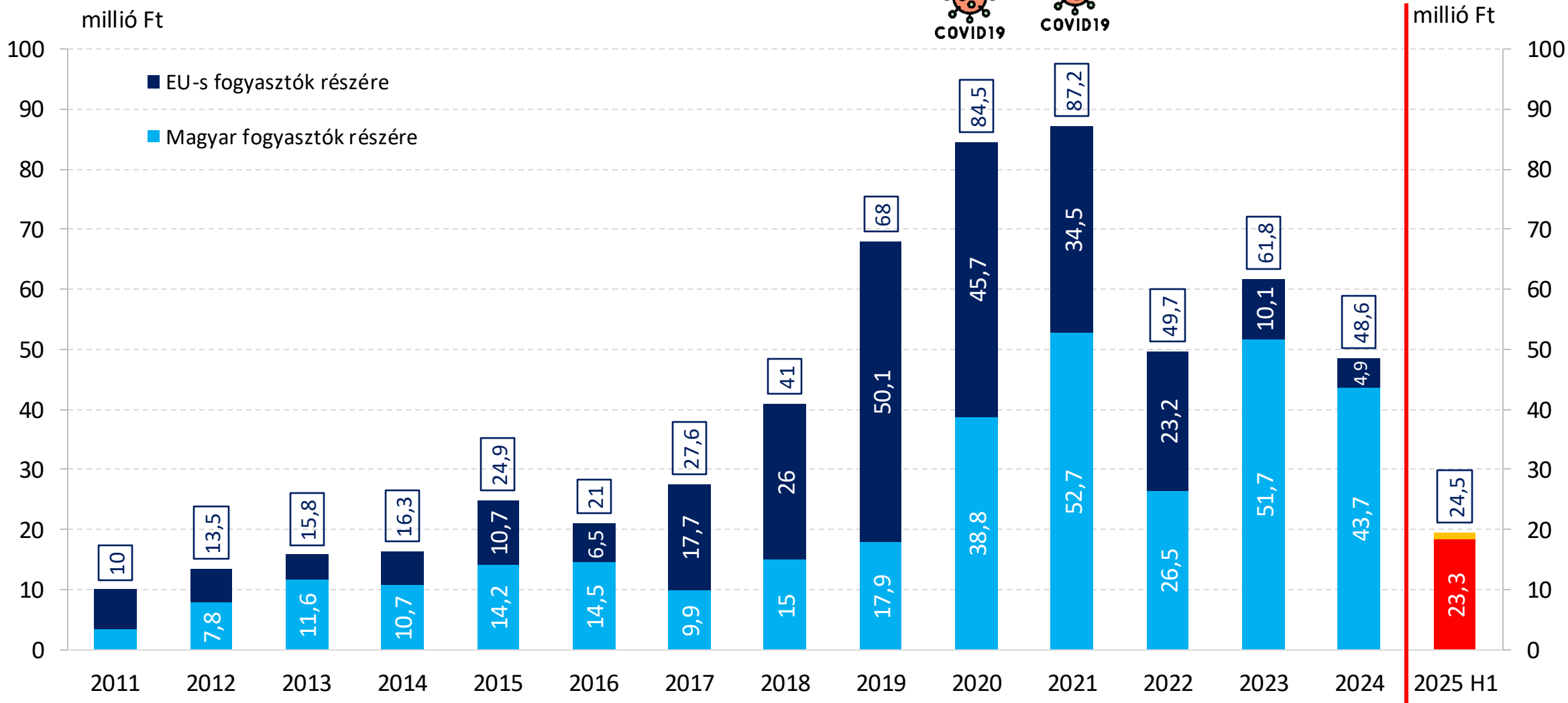


2025. AUGUSZTUS 31-IG IS AZ E-KERESKEDELEM VOLT A LEGNÉPSZERŰBB PANASZ TÉMAKÖR





2011 ÓTA A FOGYASZTÓK SZÁMÁRA ÖSSZESEN 318,3 MILLIÓ FT VAGYONI IGÉNY KERÜLT SIKERESEN ÉRVÉNYESÍTÉSRE

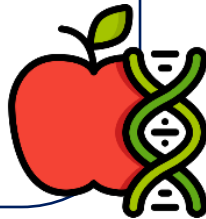




4. PILLÉR: LABORATÓRIUMOK

Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium lefolyt vizsgálatai

- Műanyag termékek
- Tetováló festékek
- Játékok (műanyag babák és fürdőjátékok)
- Csecsemő- és gyermek ruhák
- Húsvéti sonka
- Gyümölcslé
- Gluténmentes termékek
- Mosószerek
- Cigaretta füstje
- Dohánytermékek regisztrációja



203 db szabványos és egyéb módszer szerinti, 270 db vizsgálati területtel rendelkeznek.

Mechanikai és Villamos Laboratórium lefolyt vizsgálatai

- Univerzális akkumulátortöltők
- Kormányzatilag kiemelt vizsgálatok – fürdőjátékok, csörgők
- Vámriasztásból származó, illetve fogyasztói bejelentésre történő vizsgálatok
- Külső megbízások



47 db szabványos módszer szerinti, 85 db vizsgálati területtel rendelkeznek.



ÜGYFÉLSZOLGÁLAT: EDDIG TÖBB MINT 4200 DB MEGKERESÉS ÉRKEZETT

Cél

Biztosítja a hatóság általános ügyfélszolgálatának működését: telefonon, e-mail-en, e-papíron.



Fókuszban álló témakörök

- Élelmiszer-biztonság,
- Általános fogyasztóvédelem,
- Kiemelt ügyek – Árfigyelő, kiszárazás, visszatérési díj,
- Légi utas jogok.



Eredmények

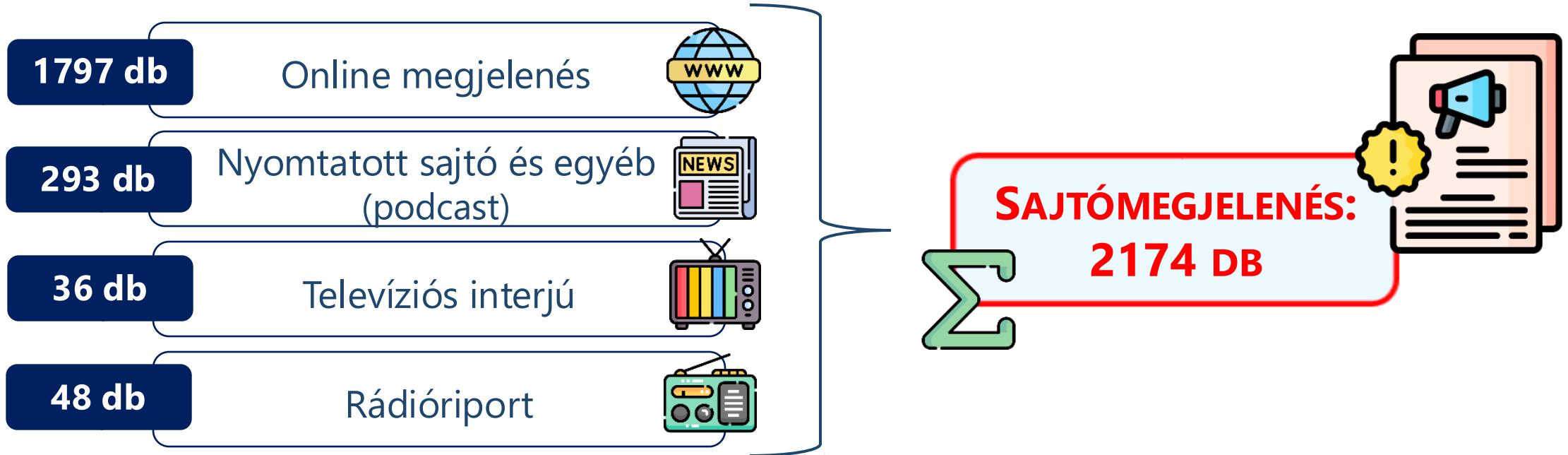
- **1 761 telefonhívás** kezelése
- **2 489 írásbeli megkeresés** kezelése
- **2 150 válaszlevél** kiküldése
- **1 320 beadvány** továbbítása



06-80/310-020



KOMMUNIKÁCIÓ: KÖZEL 2 200 SAJTÓMEGJELENÉS AUGUSZTUS 31-IG



58 NKFH sajtóközlemény 2025. augusztus 31-ig



EDDIG TÖBB MINT 1 600 KÖZZÉTETT HATÓSÁGI HATÁROZAT ÉS 470 KOMMUNIKÁLT TERMÉK KÖZZÉTÉTEL



**KÖZZÉTETT HATÓSÁGI
HATÁROZAT:
1 609 DB**

Fogyasztóvédelmi hatósági
határozatok

1556 db

Súlyosan jogsértő
webáruházak

53 db



TERMÉKVISSZAHÍVÁS!



NKFH



TERMÉKVISSZAHÍVÁS!



NKFH

**TERMÉK KÖZZÉTÉTEL:
470 DB**



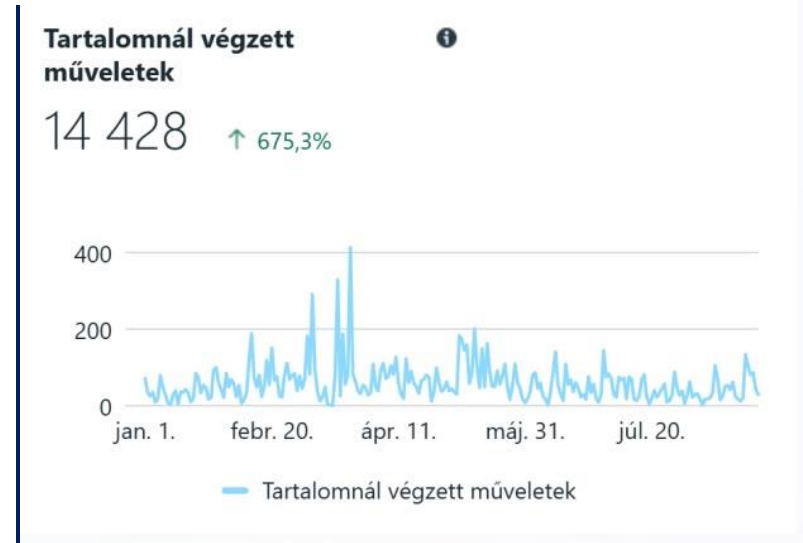
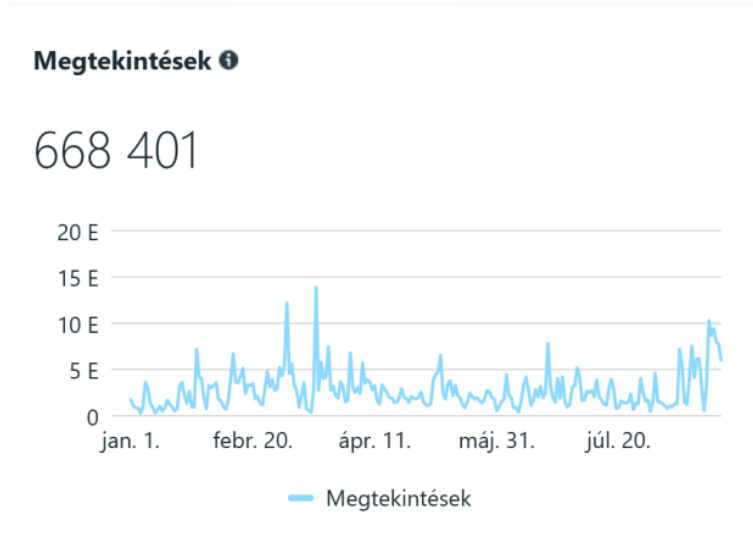
Kiszerezéscsökkentett
termékek **243 db**

Veszélyes termékek **184 db**

Termékvisszahívás **43 db**



AKTÍV KÖZÖSSÉGI MÉDIA MEGJELÉNÉS: KÖZEL FÉLMILLIÓ FACEBOOK MEGTEKINTÉS



További közösségi média csatornák



Instagram



LinkedIn



Youtube



TikTok



Folyamatosan frissített honlap



Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság weboldala

2025. 06. 19.
Tájékoztató és nyilatkozatminta a gyermektáborok szervezésével összefüggésben

A szünidő alatt a gyermekek felügyelete érdekében sok szülő dönt a táboroztatás mellett. Az NKFH tájékoztatóval és nyilatkozatmintával segíti a szervezők munkáját.

[Tovább olvasok](#)

Hírek

Adatbázisok

Tájékoztatók

Bejelentőformulák

Angol nyelvű oldal

I. AZ NKFH LÉTREHOZÁSA ÉS FELADATAI



II. **SZAVATOSSÁGI, JÓTÁLLÁSI SZABÁLYOK ELLENŐRZÉSE**

III. TÁMOGATÁSSAL RENDELT SEGÉDESZKÖZÖK
FOGYASZTÓVÉDELME (GYAKORI KÉRDÉSEK)



A SZAVATOSSÁGI ÉS JÓTÁLLÁSI IGÉNYEK INTÉZÉSÉNEK ÁTFOGÓ ELLENŐRZÉSE (2024)

Állandó fogyasztóvédelmi vizsgálatok

Beérkező fogyasztói beadványok alapján

Témavizsgálat kiterjed:

Kellékszavatosság

Új tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás

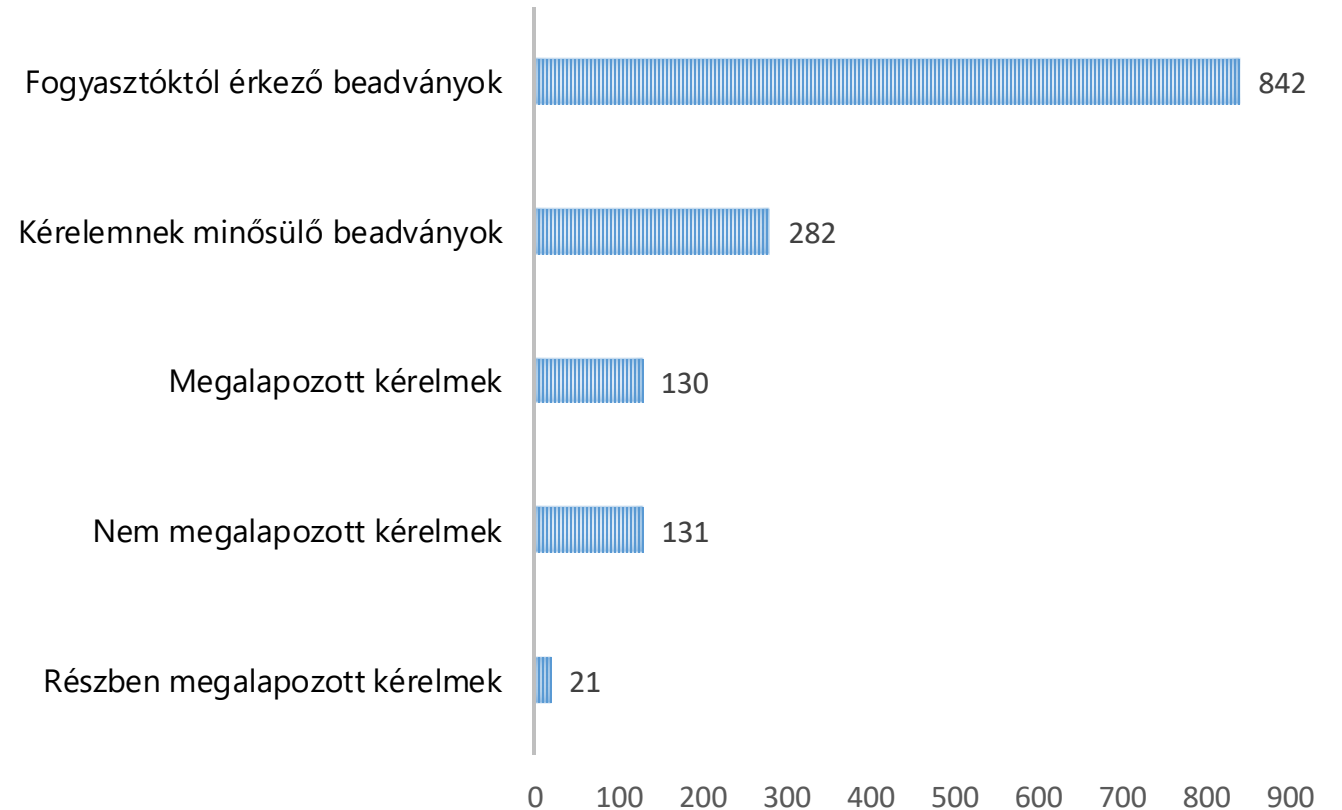
Javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállás

Önkéntes gyártói jótállás

2025-ben +1 terület:

Lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállás

2024. ÉVI ELLENŐRZÉSI ADATOK (DB)



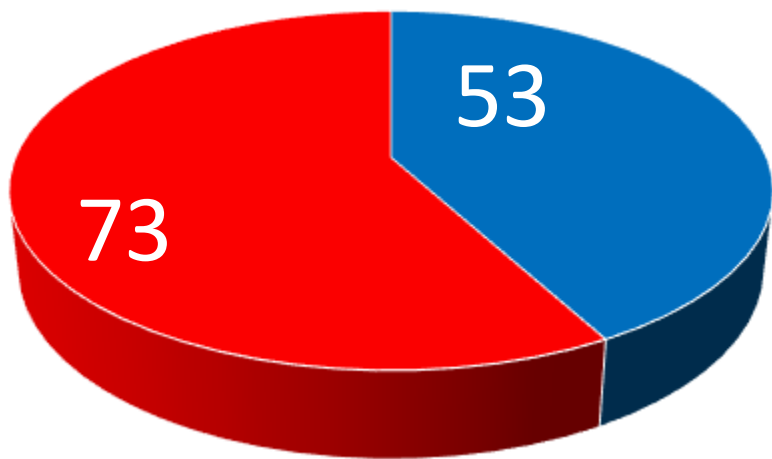


A SZAVATOSSÁGI ÉS JÓTÁLLÁSI IGÉNYEK INTÉZÉSÉNEK ÁTFOGÓ ELLENŐRZÉSE ELJÁRÁSOK ÉS DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA (2024)

Hatósági eljárások száma

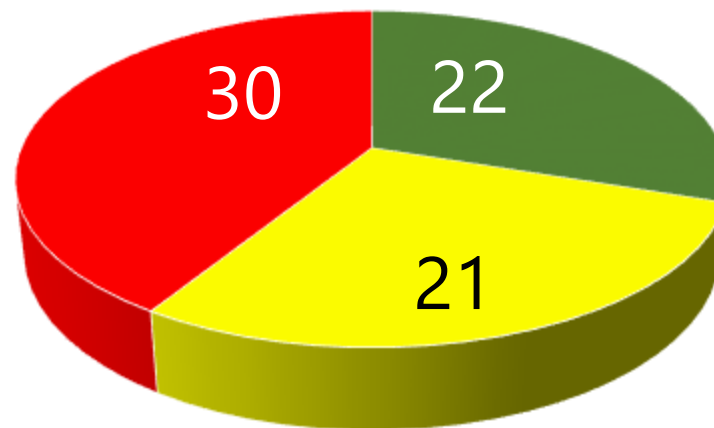
126 db

ELJÁRÁSOK MEGOSZLÁSA (DB)



- Jogsértést meg nem állapító döntések
- Jogsértést megállapító határozatok

DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA (DB)



- Figyelmeztetést tartalmazó határozatok
- Kizárólag kötelezést tartalmazó határozatok
- Bírságot, vagy kötelezést és bírságot tartalmazó határozatok

Összes kiszabott bírság
összeg

34 700 000 Ft

I. AZ NKFH LÉTREHOZÁSA ÉS FELADATAI

II. SZAVATOSSÁGI, JÓTÁLLÁSI SZABÁLYOK ELLENŐRZÉSE



**III. TÁMOGATÁSSAL RENDELT SEGÉDESZKÖZÖK
FOGYASZTÓVÉDELME (GYAKORI KÉRDÉSEK)**



JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

Fogyasztó és vállalkozás közötti

- **szerződés keretében eladott**
- **a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben felsorolt**
- **új tartós fogyasztási cikkekre terjed ki**

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

A jótállás időtartama:

- a) **10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,**
- b) **250 000 forint eladási ár felett három év.**

10/2024. (VI. 28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról

31. egészségmegőrző és gyógyászati termék és eszköz, így különösen elektromos masszírozó, elektromos fogkefe, mágneses termék, fényterápiás eszköz, inhalátor, lázmérő;

32. gyógyászati segédeszköz;

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

**Panaszkezelés
Hatósági eljárások
Békéltető testületi eljárások**



GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK 1.

Jogszály alapján a fogyasztói panaszt 30 napon belül írásban kell megválaszolni (vásárlók könyve, e-mail). Milyen előírás vonatkozik arra az esetre a vállalkozás facebook oldalára érkezik panaszt vagy a Google cégprofilhoz ír hozzászólást a vásárló? Az ilyen platformon érkezett panaszokra is kell írásban reagálni?

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján meghatározott helyszínre, illetve panaszkezelési módra korlátozhatja a panaszügyintézését, de erről tájékoztatnia kell a fogyasztókat. Javasoljuk, hogy az egyéb platformokra érkező panaszok esetén is tájékoztassák a fogyasztókat arról, hogy hol és milyen módon fogadják a panaszokat.



GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK 2.

Bizonyos gyógyászati segédeszközök esetében pl. fürdőkádülőke van a terméknek egy súlykorlátja, amely korlát feletti súllyal rendelkező páciens nem használhatja az eszközt. Mi történik abban az esetben, ha a hozzátartozó aki kiváltja azt mondja, hogy a beteg pl. 90 kg alatt van, az eladó kiszolgálja a terméket. A termék viszont megreped, eltörik, mert a felhasználó súlya 120kg azaz „nem rendeltetészerű” a használat. A vállalkozásra milyen bizonyítási előírás vonatkozik, a jótállás/szavatossági kötelelem elutasítása esetén?

A jótállás teljes ideje alatt a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés után, pl. nem rendeltetészerű használat miatt keletkezett.



GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK 3.

Abban az esetben, ha a termék egyértelműen a nem megfelelő használatból adódóan ment tönkre (pl. a vérnyomásmérő adapter kivezetésébe vezette be a vásárló a mandzsetta csatlakozó végét.) nincs jótállás, DE azt mondja a vásárló, hogy Ő nem kapott használati útmutatót. Köteles a használati útmutató átadást a forgalmazónak bizonyítani? Megoldás-e ha a blokkra és a jótállási jegyre is rányomjuk pecséttel, hogy a használati útmutató kiadva? Van-e erre egyáltalán szükség?

A jótállás esetén a hibás teljesítéssel kapcsolatos bizonyítási teher a vállalkozáson van. Emellett kötelező jótállás esetén azt is előírja a jogszabály, hogy a jótállási jegyen egyebek mellett a jótállás feltételeit is fel kell tüntetni. Így akár a jótállási jegyen is fel lehet hívni a fogyasztó figyelmét a rendeltetésszerű használat jelentőségére, illetve a nem rendeltetésszerű használat jellemző eseteire. Jó gyakorlat lehet a jótállási jegy és a használati és kezelési útmutató összetűzése is.



GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK 4.

Mérő készülékek, vagy rehabilitációs eszköz pl. rollátor, kerekesszék javítása esetén, köteles a vállalkozás csere készüléket biztosítani a javítás idejére? A vásárlók gyakran hivatkoznak arra, hogy az eszköz nélkül nem tudják, mennyi a vérnyomásuk, vércukruk, mennyi gyógyszert vegyenek be, vagy a rehabilitációs eszköz esetén, nem tudnak mozogni amíg a javítás megtörténik.

A kötelező jótállás keretében a javításra szigorú határidők vonatkoznak, de cserekészülék biztosítását a kötelező jótállásról szóló jogszabály nem írja elő. A javítást a vállalkozás a jogosult érdekeit kímélve, legkésőbb 30 napon belül köteles elvégezni, ezt követően ki kell cserélnie a hibás terméket. A fogyasztó a szerződéstől elállhat, ha a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A fogyasztó mindemellett követelheti a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is.



GYAKORI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK 5.

Az MDR szigorú nyomonkövetési eljárást, piacfelügyeletet ír elő az orvostechnikai eszközök vonatkozásában. A GYSE forgalmazók és a patikák (néhány viszonteladó partner bevett gyakorlata) azonnal cserélik vagy jótállási időn túl a márkaszervizébe küldik az eszközöket, a vásárlók panaszai alapján anélkül, hogy meggyőződnek ténylegesen hibás-e a termék. Megtagadhatja a termék vizsgálatát és „javítását vagy kicserélését” a gyártó vagy a szerviz, ha kétséget kizáróan nem hibás a termék.

Kötelező jótállás esetén a jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez, azaz akitől a fogyasztó megvásárolta a terméket. A kötelezett akkor mentesül a fogyasztó felé fennálló jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Az értékesítési láncban szereplő egyéb vállalkozások egymás közötti elszámolása túlmutat a fogyasztóvédelmi jog területén, ezekben a kérdésekben a köztük létrejött megállapodások, illetve a polgári jog általános szabályai irányadók.



Nemzeti Kereskedelmi
és Fogyasztóvédelmi
Hatóság

Köszönjük a megtisztelő figyelmet!