



Ács Ágnes

A termékhez kötelezően csatolandó dokumentumok



A követelménymodul megnevezése:

A beszerzés és az értékesítés előkészítése, megszervezése

A követelménymodul száma: 0067-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-50



A TERMÉKHEZ KÖTELEZŐEN CSATOLANDÓ DOKUMENTUMOK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Egy vevő ajándékba szeretne vásárolni az unokájának egy szabadidőruhát, de a pontos méretet nem tudja. Az eladó kérdésére, miszerint mekkora gyermekre lenne a szabadidőruha csak annyit tud mondani, hogy 8 éves kislánknak. Az árukon található feliratok, tájékoztató címkék mennyiben segíthetik a vásárlót a helyes méret kiválasztásában? Milyen egyéb információkat lehet még megtudni ezekről a vásárlói tájékoztatókról?

Az alábbiakban részletesen átnézzük, hogy milyen információ tartalommal kell rendelkeznie egy Magyarországon forgalomba hozott termékhez csatolt árutájékoztató címkének.

A címkéken, az áruhoz csatolt minőség tanúsító dokumentumokon feltüntetett információk alapján megállapítja, ellenőrzi a termék minőségét

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A termék tanúsítás során az áru jellegétől függetlenül minden Magyarországon forgalomba kerülő termék minőség tanúsítását biztosítani kell vagy a gyártónak vagy a forgalmazónak.

A MINŐSÉGTANÚTÁS RENDSZERE MAGYARORSZÁGON

A minőség tanúsítás egy erre jogszabályilag felhatalmazott, független szervezet vizsgálata alapján felelősséggel kiadott írásos igazolás.

A teljes körű minőség tanúsítás (TQM) olyan nemzetközileg alkalmazott, hazánkban is bevezetett minőség irányítási rendszer, amely megköveteli a termék életpálya valamennyi szakaszában közreműködő személytől a minőség biztosítás szem előtt tartását. A TQM által alkalmazott szemlélet meghatározza a minőség politikát, a minőség biztosítására vonatkozó célkitűzéseket és az ehhez kapcsolódó feladatköröket, a minőség tervezés, a minőség fejlesztés, a minőség biztosítás és a minőség szabályozás területén. Biztosítja a termék tanúsításhoz szükséges információ tartalmat.

Minőségtanúsítás a vásárlók számára

A fogyasztóvédelmi törvény előírja, hogy a vásárlók számára adott minőségtanúsítás nyelvezetének egyszerűnek és közérthetőnek kell lennie.

A minőségtanúsítás formái a vásárló számára:

– Minőségi jel

A minőségi jel kifejezi, hogy az adott áru minősége mennyiben felel meg a szabvány által előírt követelményeknek. A minőségi jel feltüntetésére lehet használni a római vagy az arab számokat, vagy az ABC betűit, vagy a magyar szabvány jelölést (egy hordó alakú keretbe foglalt MSZ jelzés). Azt tanúsítja, hogy az adott termék mindenben megfelel a rá szabványban meghatározott kritériumok mindegyikének.

– Minőségi bizonyítvány

Ez a tartós fogyasztási cikkekhez csatolt tanúsítvány, amelyben fel kell tüntetni a felhasználás szempontjából elengedhetetlenül fontos, az árura vonatkozó lényeges tulajdonságokat műszaki jellemzőket, műszaki adatokat. A nem megfelelő tájékoztatásból adódó anyagi kárért és az esetleges emberi sérülésért a gyártó, import termékek esetén a forgalmazó a felelős (például, ha a termék üzembe helyezésének lépései nem a megfelelő sorrendben lettek leírva).

– Műszaki leírás

A kereskedelemben forgalmazott háztartási gépekhez, valamint műszaki cikkekhez kötelezően csatolandó tanúsítvány, amely tartalmazza az adott termék főbb műszaki jellemzőit, továbbá az üzembe helyezés, a szakszerű használat és a kezelés módjait.

– Használati-kezelési útmutató

Az adott termék szakszerű használatára, kezelésére vonatkozó információkat tartalmazza.

1. A minőségtanúsítás biztosítása a kereskedelem számára

A minőségtanúsítás biztosítását Magyarországon a Fogyasztóvédelmi törvény írja elő.

Ez szolgálja a fogyasztók érdekeinek biztosítását, továbbá a vásárlók megfelelő, szakszerű és teljeskörű tájékoztatását is hivatott szolgálni.

A törvény részletesen előírja, hogy az árukön található feliratok milyen információtartalommal, milyen jelzésekkel kell, hogy rendelkezzenek ahhoz, hogy az alapján egy laikus vásárló is meg tudjon olyan információkat a termékről, továbbá nem utolsósorban rendeltetésszerűen, biztonságosan tudja használni az általa megvásárolt terméket.

Ha az áru ömlesztve kerül kiszállításra a boltba, vagy az adott termék mérete miatt nem fér rá a csomagolásra a tájékoztató ezt a kiszállításkor a kereskedőnek külön jeleznie kell. Ilyen esetekben a minőségtanúsításra vonatkozó információkat az árukísérő okmányok valamelyikén, például a szállítólevélen fel kell tüntetni, hiszen ebből a boltban is marad példány. A kereskedőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szállító által a szállítólevélen feltüntetett minőségtanúsításra vonatkozó információkról a vásárlók is értesüljenek. Erről az áru kihelyezését követően külön tájékoztatókat kell kihelyezni a termék mellé.

Ilye árucsoport például a zöldség-gyümölcs. Ilyen esetekben az árukihelyezést követően az áru mellett elhelyezett tájékoztató táblán fel kell tüntetni többek között az áru pontos megnevezését, az osztályba sorolást, az áru eredetét, összetételét, fogyaszthatósági idejét. Import termékek esetén (például: déligyümölcs) magyar nyelvű tájékoztató címke nélkül nem kerülhet az áru kereskedelmi forgalomba.

2. Megkülönböztető minőségi jelek a kereskedelemben

- Nemzeti minőségi díj

A vállalatok által előállított termékek, vagy a cégek által nyújtott szolgáltatások minőségtanúsítására szolgál. Hazánkban 1996-ban vezették be. Azóta minden évben pályázatot írnak rá ki, amelyen önkéntesen indulhatnak a cégek. Az elbírálásban a szakminisztérium-, a kereskedelmi vagy agrárkamarák-, valamint a szakmai érdekképviseleti szervek képviselői vesznek részt.

- Kiváló Áruk Fóruma (KÁF jelzés)

Ezt a minősítést hazánkban 1967-ben vezették be. Ez a minőségtanúsításra is pályázat útján nyerhető el. A Kiváló áruk Fóruma védjegy mindaddig feltüntethető az adott termék csomagolásán, amíg a KERMI által történő folyamatos ellenőrzésen a minőség megfelel a korábbiakban tapasztaltaknak. Ha a Kermi elmarasztalja a céget, a védjegy visszavonható, és a megkülönböztető minőségi jelzés a termék csomagolásán tovább nem használható. Ha az üzletekben a vásárló ilyen jelzéssel ellátott termékkel találkozik, akkor biztos lehet, hogy I. osztályú terméket vásárol.

- Védjegy (márkajel)

A védjegy a terméken feltüntetett olyan megkülönböztető megjelölés (ez lehet ábra, szó, betű, szám, kép vagy ezek kombinációja). Amely az adott árut a többi hasonló rendeltetésű terméktől egyértelműen megkülönbözteti. A védjegynek alapvetően származást jelző, minőséget garantáló és a piaci keresletet növelő hatása van. A védjegyet a hivatalos névjegylistába történt felvétel után meghatározott ideig törvény védi, vagyis a meghatározott időn belül azt az ábrát, szóvédjegyet vagy kombinált védjegyet más vállalat a saját termékére nem alkalmazhatja. A törvényi szabályozás országon belül érvényes. Például Magyarország uniós csatlakozását követően nem került levédésre a Tokaji név, ezért olasz és szlovák pincészetek ugyanilyen néven akartak forgalomba hozni pincészeti termékeket. Ha az adott cég a védjegyet nemzetközileg jelenti be, akkor arra az árura a nemzetközi védjegyoltalom van érvényben. A márkahamisítás megfékezésére a Londoni székhelyű Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (CCI) által működtetett iroda szolgál, akinek a kezdeményezésére bírósági pert is lehet indítani az adott márkahamisítók ellen, mivel az eredeti védjegy birtokosának nemcsak forgalomkiesést, hanem jelentős presztízavesztést is okoztak.

– Összehasonlító árucímke

Az összehasonlító árucímkén feltüntetett információkból a vásárló tájékozódni tud, hogy az adott termék mennyiben felel meg az általa lényeges szempontoknak, kívánalmaknak. Ezt a fajta érdemi tájékoztatást a vásárló számára először a skandináv országokban vezették be. Hazánkban a Kereskedelmi és Minőségellenőrző Intézet dolgozta ki és vezette be Kermi Tanúsító Címke néven. Ez a megkülönböztető jelölés teljesen más, mint a többi minőségtanúsító címke. Ez nem hasonlítja össze az adott terméket az ugyanilyen rendeltetésű, de más gyártó által gyártott termékekkel, hanem teljes mértékben a vásárlóra bízta, hogy az adott termék jellemzői alapján megvásárolja az árut vagy nem.

– Összehasonlító áruteszt

Az áruteszt egy közös szempontok alapján felállított azonos rendeltetésű, de általában külön gyártó által előállított és különböző kizserelésű áruk rangsorolására szolgál. Áruteszt készítésére Magyarországon csak a Kermi Minőségellenőrző és Szolgáltató Kft. Jogosult. Az áruteszt készítésének körébe csak olyan árukat lehet bevinni, amelyek az ország egész területén bárki számára elérhetőek, huzamosabb ideig kaphatók a boltokban és amelyekből széles áruválaszték áll rendelkezésre, vagyis elég nagy lehet az úgynevezett merítési arány. Az összehasonlítás szempontjainál olyan lényeges minőségi jellemzőket vizsgálnak, amelyek az adott termék minőségét döntően befolyásolják, valamint azokat, amelyek a fogyasztók szempontjából alapvető döntési szempont lehet a termék kiválasztásánál.

– Minőségi emblémák

Ezek általában szövegből és valamilyen egyedi szimbólumból, esetleg mozaikszókból álló megkülönböztető jelzések. Például a Magyar Áruküldők Egyesülete emblémával érkező postai küldemény esetében biztosak lehetünk abban, hogy ez garanciát jelent arra, hogy a levélben érkezett kereskedelmi ajánlat küldői tisztességes cégek. Ennek biztosítására a Magyarországon hivatalosan bejegyzett áruküldő cégek egyesületbe tömörültek, az emblémájukat a csomagoláson csak az egyesület körébe tartozó gyártó-, vagy forgalmazó cégek használhatják. Másik ilyen használatos embléma a Magyar termék (korábban Vásárolj magyarul embléma), mely a vevőket arra próbálja ösztönözni, hogy a termék megvásárlásával a magyar termelőket, a hazai munkahelyeket tudják támogatni. Ide tartozik még a Rendszeresen ellenőrzött Kiváló Magyar Termék embléma is, melyet elsősorban az exportra kerülő áruk minősítésére szoktak használni, de a hazai kereskedelemben kapható, kiváló minőségű árukon is megtalálható.

– Tájékoztatók

Ezek az árukon elhelyezett piktogramok arról tájékoztatják a vásárlókat, hogy bevizsgált, hazai forgalomba kerülhető áruval van szó. Ilyenek például a Magyar Szabványjel (MSZ)

- Állami zárjegy

Ez a hologrammos kivitelezésű adójegyet a dohánytermékeknél, zárjegyet meghatározott szeszes italoknál kell használni és a jövedéki termékek legális eredetét igazolja.

3. A környezetvédelmi címkézési rendszer

A környezetünk védelme napjainkban az érdeklődés középpontjában áll, ami nem véletlen. Az emberek lassan kezdik belátni, hogy földünk természeti kincsei végesek, nem lehet folyton csak elvenni, a meglévővel kell gazdálkodni és azt a lehető leghatékonyabban felhasználni úgy, hogy a környezetet a legkisebb mértékben terheljük.

Minden környezetvédelmi program megegyezik abban, hogy az úgynevezett "születéstől a halálig" vagy más szóval a "bölcsőtől a koporsóig" szemléletben kell az árukat vizsgálni. Ez azt jelenti, hogy már a termék gyártása, értékesítése során törekedni kell a környezetbarát anyagok és technológiák, eljárások alkalmazására, majd ezt követően az áru használata és azt követően a megsemmisítése során is környezetbarát módon kell eljárni.



1. ábra. ¹Környezetbarát termék lógó

Bizonyított tény, hogy a fogyasztók jelentős rétege a vásárlási döntésénél szem előtt tartja, hogy az általa megvásárolni kívánt termék előállítás, illetve használata milyen mértékű környezetterheléssel jár együtt. Egyre nagyobb jelentőségű szempont az előállított áru környezetkímélő tulajdonsága, melyről a vásárlót célszerű tájékoztatni. Az Európai Közösség országaiban folytatott közvéleménykutatás eredménye azt támasztja alá, hogy a fogyasztók jelentős része hajlandó akár felárat is fizetni annak érdekében, hogy környezetbarát árut vásároljon. A gyártók is egyre inkább felismerik, hogy piaci részesedésük megtartásához, illetve növeléséhez lényeges szerepe van a környezetbarát vállalati- és áru image kialakításának. Ez az úgynevezett ökomarketing szisztéma. A leggyakrabban előforduló, terméken feltüntetett árujellemezők, melyek a termék környezetbarát jellegére utalnak:

¹ Forrás: www.okocimke.hu (2010. október 07-ei állapot)

A TERMÉKHEZ KÖTELEZŐEN CSATOLANDÓ DOKUMENTUMOKÉRTÉKESÍTÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, MEGSZERVEZÉSE

- Nem veszélyezteti az ózonréteget (például hűtőgépeknél csak freonmentes változat kerülhet kereskedelmi forgalomba)
- Nem fokozza az üvegházhatást
- Biológiai úton, természetes körülmények között lebomlik (például reklámtáska)
- Újrahasznosítható (például a szelektív hulladékgyűjtés keretében összegyűjtött fém- vagy papírhulladék)
- Másodnyersanyagból készült (például a szelektív hulladékgyűjtés keretében összegyűjtött fém- vagy papírhulladékból előállított újrahasznosított fém-, vagy papír)
- Kevés szerves oldószert tartalmaz (például festékeknel)
- Energiatakarékos (például izzók, mosógépek)
- Foszfátmentes (például mosószer)
- Ólommentes (például benzin)
- Vegyszermentes mezőgazdasági termék (például az alma termesztése során egyáltalán nem használnak permetezőszert)

Ezen környezetbarát tulajdonságok jelölésére alkalmazzák a gyártók a környezetvédelmi címkézési rendszert. Az árun elhelyezett címkének hitelt érdemlően bizonyítani kell, hogy az adott áru a másik hasonló összetételű vagy felhasználási tulajdonságú áruhoz viszonyítva kevésbé ártalmas a környezetre. További előnye a vásárlók szempontjából ezen címkézési rendszernek, hogy az áruval szemben támasztott kritériumok igen magas színvonalúak tehát a gyártókat versenyre is ösztönzi annak érdekében, hogy minél több potenciális vásárlót tudjanak megnyerni a termékük megvásárlására. Ez a címkézési rendszer egyre fontosabb marketing eszköz is, hiszen a fogyasztók bizalmát képes növelni.

Ezek az úgynevezett ÖKO címkék az Európai Unió államaiban is használatosak.



2. ábra. Az Európai Unió által használt hivatalos környezetbarát embléma

4. A minőségbiztosítás rendszere

A nemzetközileg kidolgozott HACCP rendszer (Hazard Analysis and Critical Points) a veszélyelemzés és szabályozás kritikus pontjainak meghatározása elnevezésű minőségbiztosítási rendszert már hazánkban is bevezették. Lényege, hogy az áru előállítása és forgalmazása során esetlegesen fellépő veszélyeket ki lehessen küszöbölni. Ezek elsősorban a mikrobiológiai vagy más biológiai szennyeződés, a vegyi szennyeződés, az esetleges funkcionális veszély (például csomagolási hibából eredő minőségromlás), vagy adminisztrációs veszély (például téves feliratozás) lehetnek. Ez a szabályozás is nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a termékhez kötelezően csatolt dokumentumok információtartalma a vásárló számára egyben "minőségi biztosíték" is lehet.

5. A minőség-ellenőrzés hazai intézményei

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

Országos hatáskörű szerv, jelenleg 7 regionális területi szerve van Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek néven működnek.

Állami hatóságként látják el a jogszabályban meghatározott feladataikat, melyek az alábbiak:

- Ellenőrzik a kis-, és nagykereskedelmi a vendéglátóipari és az idegenforgalmi tevékenység, valamint a szolgáltatások gyakorlására vonatkozó jogszabályok, egyéb hatósági előírások betartását.
- A kereskedelemben árusított termékek forgalmazására (áru eredete, tárolása, felhasználása, előállítása, csomagolása, szakszerű szállítása, értékesítése) vonatkozó hatályos jogszabályok, illetve hatósági előírások betartatása.
- Az áruk és a szolgáltatások minőségére és a minőség tanúsítására vonatkozó előírások betartatása.
- A belföldi reklám-és hirdetési tevékenységre vonatkozó tilalmak betartását (1997. évi LVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenységről). A törvény alapján Általános reklámtilalmak és reklámkorlátozások

4. § Tilos közzétenni olyan reklámot, amely
a) személyhez fűződő jogokat, kegyeleti jogot, valamint személyes adatok védelméhez való jogokat sért,
b) erőszakra buzdít, illetve a személyes vagy közbiztonságot, környezetet, illetve természetet károsító magatartásra ösztönöz,
c) félelemérzetet kelt.

5. § (1) Tilos közzétenni olyan reklámot, amely a gyermek- és fiatalkorúaknak szól, és
a) fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésüket károsíthatja,
b) tapasztalatlanságuk vagy hiszékenységük kihasználásával közvetlen felszólítást tartalmaz arra, hogy a felnőtt korúakat áru vásárlására ösztönözzék.

(2) Tilos közzétenni olyan reklámot, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja, így különösen, ha a gyermek- és fiatalkorúakat veszélyes, erőszakos, továbbá a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutatja be.

6. § (1) Tilos közzétenni burkolt és tudatosan nem észlelhető reklámot.

(2) Tilos az olyan áruk reklámozása, amelyek előállítása vagy forgalmazása jogszabályba ütközik.

(3) Tilos közzétenni olyan reklámot, amely tényleges szolgáltatás helyett vagy azzal arányban nem állóan adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny igénybevételének ígérését tartalmazza, vagy az igénybe vehető adóelőny vonatkozásában másként félrevezető.

(4) Tilos közzétenni olyan reklámot, amely nem tartalmazza a fogyasztási kölcsön folyósításával kapcsolatban felmerülő valamennyi költséget.

7. § (1) Tilos közzétenni olyan összehasonlító, illetve egyéb reklámot, amely a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) alapján a tisztességtelen verseny tilalmába, illetve fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmába ütközhet.

(2) A reklámban harmadik személy által készített vizsgálat összehasonlító eredményét, adatait közzétenni vagy ezekre hivatkozni csak a vizsgálatot lefolytató személy előzetes engedélyével lehet.

(3) A reklámozó felelős azért, hogy az összehasonlító eredmény, illetve adatok közzététele vagy hivatkozása ebben az esetben se ütközzön az (1)–(2) bekezdésben meghatározott tilalomba.

Az egyes áruk reklámozására vonatkozó tilalmak és korlátozások

8. § Tilos a fegyverek, a lőszeres, a robbanóanyagok és a – külön jogszabályban meghatározott – közbiztonságra különösen veszélyes eszközök reklámozása, kivéve a szakmai célú reklámot és az eladás helyén történő reklámozást.

9. § (1) A gyógyszerek szakmai célú reklámozásán (a továbbiakban: gyógyszerismertetés) kívül a gyógyszerértékből kizárólag orvosi vényre kiadható vagy kizárólag fekvőbeteg-gyógyintézeti felhasználásra engedélyezett, valamint kizárólag orvosi rendelők, gondozóintézetek által beszerezhető gyógyszerek reklámozása tilos.

(2) A gyógyszerismertetés az (1) bekezdésben meghatározott gyógyszerek reklámozása, ajánlása, valamint a gyógyszer összetételére, hatására, illetve az alkalmazására vonatkozó bármiféle információ, amely a gyógyszerek rendelésére és forgalmazására jogosultaknak szól.

(3) A gyógyszerismertetés részletes szabályait külön jogszabály állapítja meg.

10. § (1) Az – egyes, külön jogszabályban meghatározott tilalmazott készítmények kivételével – embergyógyászati célra szánt, gyógyszerértékből vény nélkül is kiadható gyógyszerek, továbbá a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmények reklámozása megengedett, ha a reklám:

- a) egyértelműen meghatározza, hogy a reklámozott termék gyógyszer vagy gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény,
- b) tartalmazza a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény nevét és – ha a készítmény egy hatóanyagot tartalmaz – annak szokásos nemzetközi szabadnevét,
- c) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény rendeltetésszerű használatára ösztönöz,
- d) a gyógyszert a törzskönyvezés, illetve a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítményt a nyilvántartásba vétel során meghatározott alkalmazási előirat alapján mutatja be,
- e) tartalmazza a gyógyszer, illetve a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény rendeltetésszerű alkalmazásához szükséges tájékoztatást,
- f) egyértelmű felhívást tartalmaz a gyógyszer alkalmazására vonatkozó betegtájékoztató, vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény esetében annak alkalmazására vonatkozó tájékoztató, illetve mellékhatások megismerésének szükségességére.

(2) Az (1) bekezdés szerinti reklám nem tartalmazhat olyan utalást vagy kifejezést, amely

- a) az orvosi vizsgálat, kezelés vagy műtéti beavatkozás szükségletességére vagy mellőzhetőségére hivatkozik,
- b) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény mellékhatások nélküli vagy biztos gyógyulást eredményező alkalmazhatóságának képzetét kelti,
- c) gyógyszert vagy gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítményt kozmetikumként vagy élelmiszerként tüntet fel,
- d) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény hatásosságát és biztonságos használatát kizárólag annak természetes eredetére vezeti vissza,
- e) kórtörténet leírásával vagy részletes ismertetésével téves öndiagnózist eredményezhet,
- f) betegség vagy sérülés hatására bekövetkező változást, illetve a gyógyszer és a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény által az emberi szervezetre vagy annak valamely részére gyakorolt hatást félelemérzetet keltve, vagy a valóságtól eltérő módon mutat be,
- g) tudósok, egészségügyi szakemberek vagy ismert személyiségek ajánlását tartalmazza,
- h) annak képzetét kelti, hogy a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény alkalmazása nélkül az emberi egészség károsul,
- i) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény forgalmazási engedélyére hivatkozik.

(3) Tilos közzétenni

a) összehasonlító,

- b) külön jogszabályban meghatározott kábítószer vagy pszichotrop anyagot tartalmazó,
 c) külön jogszabályban meghatározott terápiás területek gyógyszereit tartalmazó,
 d) vizsgálati készítményt bemutató gyógyszerreklámot.

11. § Az állatgyógyászatban alkalmazott készítmények reklámozása megengedett. Ezen áruk reklámozására vonatkozó részletes szabályokat külön jogszabály állapítja meg.

12. § (1) Tilos dohányáru vagy alkoholtartalmú italt reklámozni
 a) olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatalkorúakhoz szól,
 b) sajtótermék címdalán,
 c) színházban vagy filmszínházban 20 óra előtt, illetve gyermek- vagy fiatalkorúak számára készült műsorszámot közvetlenül megelőzően, annak teljes időtartama alatt és közvetlenül azt követően,
 d) játékon és annak csomagolásán,
 e) közoktatási és egészségügyi intézményben és annak bejáratától számított 200 méteres távolságon belül.

- (2) Tilos közzétenni dohányáru vagy alkoholtartalmú ital olyan reklámját, amely
 a) gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szól,
 b) gyermek-, illetve fiatalkorút mutat be,
 c) túlzott dohány- vagy alkoholfogyasztásra hív fel.

- (3) Tilos közzétenni dohányáru olyan reklámját, amely
 a) a dohányzást egészséges tevékenységként tünteti fel,
 b) dohányzó személyeket ábrázol,
 c) ismert film-, popzenei vagy szórakoztatóipari sztárok képeit vagy nyilatkozatait használja fel.

13. § (1) A dohányáru sajtótermékben és szabadtéri reklámhordozón való reklámjának tartalmaznia kell: "A dohányzás súlyosan károsítja az Ön és környezete egészségét" szövegű általános figyelmeztetést, valamint a dohányáru nikotin- és kátránytartalmát közlő adatokat.

(2) A figyelmeztetés szövegét, valamint az (1) bekezdésben meghatározott adatokat a reklámnak jól olvashatóan, jól látható helyen, vízszintesen nyomtatva, a háttérből kiemelve, sajtótermékben, a sajtótermék megjelenésének nyelvén, szabadtéri reklámhordozón, magyar nyelven kell tartalmaznia.

(3) A figyelmeztetés szövegének le kell fednie a teljes reklám területének legalább 10%-át. A lefedésnek legalább 20%-nak kell lennie, ha a figyelmeztetést a reklám két vagy kettőnél több nyelven tartalmazza.

- A vásárlók tájékoztatására vonatkozó jogszabály előírások betartását
- Az áruk mérésének, elszámolásának, valamint a kiállított számla formai és számszaki helyességét

- A fogyasztói érdekvédelem szempontjából a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvényben foglaltak megtartását.

Békéltető testületek

Az 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi törvény 18 § (1) bekezdése szerint "a békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében."

Kermi Szolgáltató Kft.

Legfontosabb feladatai:

- Import termékek forgalomba hozatala előtti bevizsgálása
- Szakmai tanácsadás
- Igazságügyi szakértői tevékenység
- Előzetes megrendelésre szakvélemények kiadása a termék forgalmazhatóságáról
- Oktatás és továbbképzés szervezése
- A nemzetközi és az Európai Unió minőségellenőrzési szabályok figyelembevételével a hazai minőség-ellenőrzés jogszabályi kereteinek kidolgozása

Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet

Főbb feladatai:

- A villamossági termékek biztonságának és minőségének vizsgálata és tanúsítása az európai Unió direktívák szerint
- Tanúsítványok, összehasonlító termékvizsgálatok, tesztek, megbízhatósági és élettartam vizsgálatok elvégzése.

Veszélyes áruk jelölése

Mindenképpen meg kell említnünk külön a veszélyes áruk megkülönböztető jelölését, mivel ezen termékek nem szakszerű árukezelése és felhasználása környezetkárosítást, súlyosabb esetben emberéletet is követelhet.

Milyen áruféleségek tartoznak ide?

Elsősorban ki kell emelnünk a festék-és lakkipari termékeket, melyek az "A" tűzveszélyességi osztályba tartoznak ("A" tűzveszélyességi osztály: fokozottan tűz-és balesetveszélyes termékek köre, ilyenek például a festék-és lakkipari termékek, vagy az olajszármazékok).

Ilyen termékek áruátvételekor még fokozottabban meg kell győződnünk arról, hogy a termék csomagolása ép, sérülésmentes, azaz sehol nem szivárog belőle a tűz-és robbanásveszélyes anyag.

TANUÁSIRÁNYÍTÓ

Az alábbi feladatok hozzásegítik Önt, hogy a szakmai információtartalomban rendszerezett ismereteket konkrét helyzetben alkalmazni tudja majd a munkája során. Egyúttal segíti Önt abban, hogy ellenőrizze, megértette-e az e témakörben tanultak gyakorlati szerepét, jelentőségét.

Önálló, egyéni feladat

Saját gyakorlati munkahelyén, vagy egy tetszőlegesen kiválasztott ruházati árun végezze el az alábbi megfigyeléseket.

1. Rajzolja le, hogy az ADIDAS védjegy hogy néz ki és milyen logót alkalmazott korábban a cég? Írja le, hogy Ön szerint miért kellett a cégnek megváltoztatnia az ADIDAS termékek jelölésére szolgáló védjegyet?

2. Írja le, hogy egy nagybevásárláskor, mint környezettudatos vásárló hogyan óvhatja környezetét?

3. Az alábbi felsorolásban húzza alá, hogy melyek a kereskedelemben használatos megkülönböztető minőségi jelek (több jó válasz is lehetséges)!

- védjegy
- nemzetközi minőségi díj
- jó minőségű áruvédjegy

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Írja le hogy egy adott terméken található ÖKO címke mit szimbolizál!

2. Írja le, hogy melyek a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek főbb feladatai a címben szereplő témával kapcsolatban!

MEGOLDÁSOK

Lehetséges válaszok:

1.

Az úgynevezett ÖKO címkék az Európai Unió államaiban is használatosak.

A leggyakrabban előforduló, terméken feltüntetett árujellemezők, melyek a termék környezetbarát jellegére utalnak:

- Nem veszélyezteti az ózonréteget (például hűtőgépeknél csak freonmentes változat kerülhet kereskedelmi forgalomba)
- Nem fokozza az üvegházhatást
- Biológiai úton, természetes körülmények között lebomlik (például reklámtáska)
- Újrahasznosítható (például a szelektív hulladékgyűjtés keretében összegyűjtött fém- vagy papírhulladék)
- Másodnyersanyagból készült (például a szelektív hulladékgyűjtés keretében összegyűjtött fém- vagy papírhulladékból előállított újrahasznosított fém-, vagy papír)
- Kevés szerves oldószert tartalmaz (például festékeknel)
- Energiatakarékos (például izzók, mosógépek)
- Foszfátmentes (például mosószer)
- Ólommentes (például benzin)
- Vegyszermentes mezőgazdasági termék (például az alma termesztése során egyáltalán nem használnak permetezőszert)

Ezen környezetbarát tulajdonságok jelölésére alkalmazzák a gyártók a környezetvédelmi címkézési rendszert. Az áru elhelyezett címkének hitelt érdemlően bizonyítani kell, hogy az adott áru a másik hasonló összetételű vagy felhasználási tulajdonságú áruhoz viszonyítva kevésbé ártalmas a környezetre. További előnye a vásárlók szempontjából ezen címkézési rendszernek, hogy az áruval szemben támasztott kritériumok igen magas színvonalúak tehát a gyártókat versenyre is ösztönzi annak érdekében, hogy minél több potenciális vásárlót tudjanak megnyerni a termékük megvásárlására. Ez a címkézési rendszer egyre fontosabb marketing eszköz is, hiszen a fogyasztók bizalmát képes növelni.

2.

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek állami hatóságként látják el a jogszabályban meghatározott feladataikat, melyek az alábbiak:

- Ellenőrzik a kis-, és nagykereskedelmi a vendéglátóipari és az idegenforgalmi tevékenység, valamint a szolgáltatások gyakorlására vonatkozó jogszabályok, egyéb hatósági előírások betartását.
- A kereskedelemben árusított termékek forgalmazására (áru eredete, tárolása, felhasználása, előállítása, csomagolása, szakszerű szállítása, értékesítése) vonatkozó hatályos jogszabályok, illetve hatósági előírások betartatása.
- Az áruk és a szolgáltatások minőségére és a minőség tanúsítására vonatkozó előírások betartatása.
- A belföldi reklám-és hirdetési tevékenységre vonatkozó tilalmak betartását (Reklámtörvény)
- A vásárlók tájékoztatására vonatkozó jogszabály előírások betartását
- Az áruk mérésének, elszámolásának, valamint a kiállított számla formai és számszaki helyességét
- A fogyasztói érdekvédelem szempontjából a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvényben foglaltak megtartását.

Az áruátvételt követően akár szállítólevéllel, akár szállítólevéllel és számlával érkezik az áru, a bizonylatokat az áruátvételt követően le kell igazolni. Az áruátvételt végző személynek alá kell írni, le kell dátumozni, valamint le kell pecsételni a cégbélyegzővel. Egyes cégeknél úgynevezett ellenőrző bélyeget is használnak. Ezek sorszámozott öntapadós bélyegek, amelyek alapján a későbbiekben visszaellenőrizhető a szállítmány, valamint a szállítókat is be lehet azonosítani ezek alapján.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Általános áruismeret Perfekt Oktatás–szervezési Kft. Nagykanizsa

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

1997. évi
a gazdasági reklámtevékenységről

LVIII. törvény

AJÁNLOTT IRODALOM

Kosár magazin

A(z) 0067-06 modul 008-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató