



Kovácsné Szaladják Annamária

Fogyasztóvédelem



A követelménymodul megnevezése:
Ügyviteli tevékenységek végzése

A követelménymodul száma: 1429-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-018-30



FOGYASZTÓVÉDELEM

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Az Önök éttermében a nyári szezonban a Fogyasztóvédelmi Hatóság ellenőrzést tartott.

1. Miket ellenőrizhet a fogyasztóvédelmi hatóság egy melegkonyhás üzletben?
2. Milyen más ellenőrző szerveket vonhatnak be az ellenőrzésbe?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG ÉS FELADATAI A VENDÉGLÁTÁSBAN

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) központi hivatal, 2007. szeptember 1-jétől a közigazgatási hivatalok szakigazgatási szerveiként működő Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek, valamint a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség általános jogutódja. Önállóan gazdálkodó, az előirányzatok felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv, melyet főigazgató vezet. Az NFH székhelye Budapest. Az NFH a feladatait a regionális kirendeltségein keresztül látja el. A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzései elsősorban a termékek minőségére, mennyiségére, a számlázás pontosságára, a szolgáltatás minőségére terjednek ki. A fogyasztóvédelmi hatóság a vendégek érdekében tevékenykedik. A vendégek és az ellenőrök más– más szempontok alapján ítélik meg a vendéglátóhelyeket, de a két szempontrendszer nem válik el élesen egymástól. A fogyasztóvédelmi hatóság alapvető feladata a fogyasztók érdekében védelme minden olyan kérdésben, amelyet a fogyasztó nem tudhat, és/vagy nincs lehetősége megismerni vagy megítélni azt. A vendéglátóhelyek nagy részében a vendégek már csak az elkészült, kitálalt, felszolgált ételekkel találkoznak, nincsen módjuk az előkészítés, elkészítés, tálalás folyamatának figyelemmel kísérésére. A vendégek természetesen nem tudhatják, hogy az egyes ételkészítéshez felhasznált élelmiszerek, nyersanyagok beszerzése hogyan történik, hogy a már beszerzett élelmiszereket és nyersanyagokat a vendéglátó üzletben helyesen tárolják-e, hogy az ételek előállításával foglalkozó dolgozók rendelkeznek-e az előírt szakképesítésekkel. Ezeknek a vendégek előtt nagyrészt rejtve maradó folyamatoknak az ellenőrzése is a fogyasztóvédelmi hatóság feladata.

VENDÉGLÁTÓ EGYSÉGEK ELLENŐRZÉSI LISTÁJA ÉS AZ AZOKHOZ KAPCSOLÓDÓ FELADATOK VENDÉGLÁTÓ ÜZLETEKBEN

1. A szolgáltatás minőségéhez kapcsolódó ellenőrzési tevékenységek

1. Tájékoztatják-e a vendégeket a nyitvatartási időről?

"A kereskedő köteles az üzlet nyitvatartási idejéről és az abban bekövetkező változásokról a vásárlókat tájékoztatni".

Ebből következően tehát minden vendéglátó üzletben a bejáratnál ki kell helyezni a nyitva tartás rendjét tartalmazó táblát.



1. ábra A nyitva tartás rendje

2. Az üzleten belüli ártájékoztatási kötelezettségnek eleget tettek-e?

*"A termék eladási árát a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni."*²

Ebből következően a vendéglátó üzletben étel- és itallapot valamint árlapot kell alkalmazni és azt a vendégnek átadni, a kínálat és az abban szereplő árak megjelenítésére.

¹ 2005. évi CLXIV: törvény 6.§ (2) bekezdés b) pont

² 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 2. § b) pont

Az étlap: az üzlet meleg és hideg étel, továbbá melegített kész-, illetve félkész étel, valamint cukrászati készítmény, édesipari termék választékát szakmai csoportosítás (hideg előételek, levesek, meleg előételek, húsételek, stb.) szerint tételesen felsoroló ártájékoztató. Az étlap jól olvashatóan a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza az egyes ételek, készítmények, termékek – jellegétől függően – mennyiségére vagy mértékegységére megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát: pl.: Családi pizza (50cm) – 900 Ft, Kis pizza (32 cm) – 500Ft

Az itallap: az üzlet alkoholtartalmú, illetve alkoholmentes italválasztékát szakmai csoportosítás (palackozott borok, kimért borok, röviditalok, kevert italok, stb.) szerint tételesen felsoroló ártájékoztató. Az itallap jól olvashatóan a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza – az ital jellegétől függően – az egyes italok palackra, (üvegre) vagy mértékegységre megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát: pl.: 4 cl rum – 400Ft, 2dl Coca Cola – 200Ft.

Az árlap: olyan ártájékoztató, amely együtt tartalmazza az üzlet étel- és italválasztékát, valamint a termékek fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

3. A panasz fórumokról szóló vásárlói tájékoztatót előírt tartalommal kihelyezték-e?

*"Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőn, és a fogyasztóvédelmi hatóságon kívül a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez, illetve élelmiszer-előállító és -feldolgozó tevékenységet végző kereskedelmi egységek esetében az állat-egészségügyi és élelmiszer-ellenőrző állomáshoz is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát."*³

Ebből következően a panasz fórumokról szóló vásárlói tájékoztatót a vendéglátó üzletben jól látható helyen kell elhelyezni. A vásárlói tájékoztatónak tartalmaznia kell a panasz fórumok nevét, címét és telefonszámát is.

4. Rendelkezi-e a vendéglátó üzlet hitelesített vásárlók könyvével, és azt hozzáférhető helyen tartják-e?

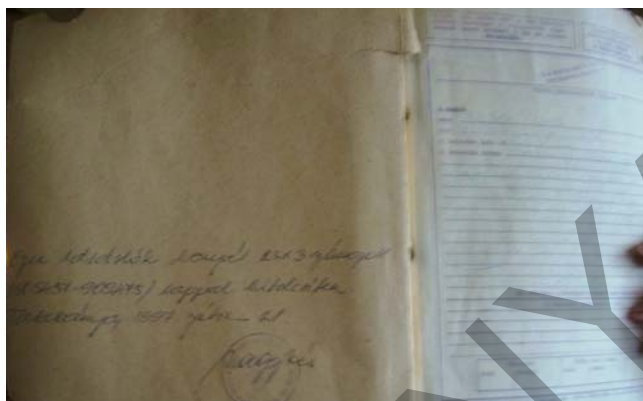
*"Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos."*⁴

³ 4/1997 (1. 22) kormányrendelet 26 § 3. Bekezdés

⁴ 2005. Évi CLXIV. Törvény 5.§ 4 bekezdés

*"A vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját."*⁵

Ebből következően a jegyző által hitelesített vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell tartani, és a vendég nem befolyásolható panaszainak és javaslatainak megtétele közben. A Vásárlók Könyvének tartalmaznia kell a kifogásolt tevékenység javítására, megszüntetésére tett intézkedéseket, azok indoklásával együtt.



2. ábra. Hitelesített Vásárlók könyve

5. Rendelkezik-e a vendéglátó üzlet megfelelő működési engedéllyel?

*"A (3) bekezdés szerint vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa alapján engedélyköteles kereskedelmi tevékenység kivételével az, aki a Magyar Köztársaság területén kereskedelmi tevékenységet kíván folytatni, köteles az erre irányuló szándékát a kereskedelmi hatóságnak bejelenteni."*⁶

Ebből következően vendéglátó üzletet nyitni és üzemeltetni csak működési engedély birtokában lehet.

6. A melegkonyhás vendéglátóipari egységekben/cukrászatokban a szakácsok/cukrászok rendelkeznek-e a végzett munkakörre előírt szakképesítéssel?

Ebből következően, ha maga az üzemeltető nem rendelkezik a szükséges képzettségekkel, akkor olyan dolgozókat kell üzletenként foglalkoztatnia, akik megfelelnek az NFGM rendeletben foglaltaknak.

⁵ 2005. Évi CLXIV. Törvény 5.§ 5 bekezdés

⁶ 2005. Évi CLXIV törvény 3. §

⁷ Melléklet a 21/2010. (V. 14.) NFGM rendelethez

2. A számlázás pontosságához kapcsolódó ellenőrzési tevékenységek

1. **Próbavásárlás/fogyasztás alkalmával felelős személy számlaadási/nyugtaadási kötelezettségének eleget tett-e?**⁸

2. **A számla/nyugta formai és tartalmi követelményei megfelelnek-e a hatályos rendelkezéseknek?**⁹



3. ábra. Nyugta

Ebből következően minden fogyasztás után nyugtát/számlát kell adni a vendégnek.

A számla kötelező adattartalma:

- A számla kibocsátásának kelte
- a számla sorszáma
- a termék értékesítőjének/szolgáltatásnyújtójának
- ha a termék beszerzője/szolgáltatás igénybe vevője adófizetésre kötelezett, akkor a termék beszerzőjének/szolgáltatás igénybe vevőjének adószáma
- a termék értékesítőjének és termék beszerzőjének a neve és címe
- az értékesített termék megnevezése, annak jelölésére az áfatörvényben alkalmazott SZJ, valamint a termék mennyisége
- a teljesítés, ill. előleg átvételének, jóváírásnak időpontja, amennyiben az eltér a számlakibocsátás keltétől
- az adó alapja és az értékesített termék/szolgáltatás adó nélküli egységára

⁸ 1995 (XI. 22.) PM rendelet 1. Mell 1.c

⁹ 2007. évi CXXVII. törvény

- az alkalmazott adó mértéke
- az áthárított adó, kivéve, ha annak feltüntetését az áfatörvény kizárja.

3. Alkalmat adnak-e a vendégnek a számla ellenőrzésére?

Tehát, a számlázást követően a fizetéskor újra a rendelkezésére bocsátják az étlapot, itallapot.

3. A termékek mennyiségére vonatkozó ellenőrzési tevékenységek

1. A próbavásárlás /fogyasztás alkalmával hamis méréssel, számolással történt-e vásárlók megkárosítása?

*"Az e törvényben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni kell, ha a gazdálkodó szervezet b) a fogyasztókat - hamis méréssel, számolással, az áru minőségének megrontásával megkárosítja."*¹⁰

2. Az vendéglátó üzletben a joghatással végzett mérésekhez az űrmértékek hitelesítése hatályos-e ?

*"Joghatással járó mérést a mérési feladat elvégzésére alkalmas hiteles mérőeszközzel vagy használati etalonnal ellenőrzött mérőeszközzel kell végezni."*¹¹

Ebből következően a vendéglátó üzletben a méréshez csak hitelesített mérlegeket és mércéket lehet használni.

3. Anyaghányad-nyilvántartással (süteményekre vonatkozóan is) rendelkeznek- e az egységben?

*"A vendéglátó a vendéglátó termékek összetételére, csomagolására vonatkozó adatokról az előállítás helyén a minőség-ellenőrzés céljára is alkalmas módon, termékenként anyaghányad-nyilvántartást köteles vezetni."*¹²

Ebből következően, minden a vendéglátó üzletben előállított és a kínálatban szereplő ételről és cukrászati termékről anyaghányad-nyilvántartást kell vezetni, amelynek kötelező tartalma:

- A vendéglátó neve
- A termék megnevezése
- A kalkuláció készítésének időpontja

¹⁰ 1997. évi CLV. Törvény 6§ b

¹¹ 1991. évi XVI. Törvény 6§ 2. bekezdés

¹² 67/2007. (VII.10.) GKM-EüM-FVM-SZMM együttes rendelet


- Egységnyi (10 adag) felhasznált élelmiszer-összetevő megnevezés és mennyiség, cukrászati készítményeknél formára és darabra
- A felhasznált élelmiszer-adalékanyagok megnevezését és mennyiségét
- Csomagolás esetén a csomagolóanyag megnevezését és az egységnyi termék csomagolásához felhasznált mennyiséget

4. A termékek minőségére vonatkozó ellenőrzési tevékenységek

1. Tudják-e igazolni a helyszínen bizonylattal az árusított és vagy tárolt áruk eredetét?

"A kereskedőnek az árusítás helyén rendelkeznie kell – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az árusított termék – beleértve a saját terméket is – eredetét hitelt érdemlően igazoló bizonylattal (számla, szállítólevél, termékkísérő okmány stb.)"¹³ Ha kereskedő telephelye nem azonos az értékesítő hellyel, valamint a számlák nem találhatóak az értékesítő helyen, akkor az üzemeltető meghatározott határidőn belül köteles bemutatni azokat a szakhatóságnál. Ha a könyvelőnél vannak a bizonylatok és a könyvelő nem az értékesítő helyen tartózkodik, akkor célszerű másolatokat készíteni a bizonylatokról, és azokat bemutatni.

¹³ 2005. CLXIV. Törvény 5§ 1

Számla		Sorszám SA463/2010				
1. példány		Ez a számla összesen 2 példányban került kinyomtatásra.				
Szállító  GÁBOR HENTES Rotyis Gábor Húskereskedő ES415384 2800 Tatabánya Kossuth- kertalja u. 9. B.sz.sz.63200133-16302480 Adó sz. 48503202-2-31		Vevő Árpád Kft Tatabánya Fő tér 20. 2800 Adószám: 11184382-2-11 B-h 10/10				
Fizetési mód	Teljesítés időpontja	Számla kelte	Esedékesség			
Átutalás	2010.06.14.	2010.06.14.	2010.06.22.			
Sor. Megnevezés VTSZ/SZJ	Súly	Mennyiség Mee	Egységár	Nettó Áfa %	Áfaérték	Bruttó
1. CSIRKE MELL FILÉ 0207		4,70 kg	840 Ft	3 948 Ft 25%	987 Ft	4 935 Ft
2. PULYKA MELL FILÉ 0207		6,00 kg	960 Ft	5 760 Ft 25%	1 440 Ft	7 200 Ft
3. SERTÉS COMB 0203		8,53 kg	680 Ft	5 800 Ft 25%	1 450 Ft	7 250 Ft
4. SERTÉS KARAJ (filé) 0203		12,20 kg	900 Ft	10 980 Ft 25%	2 745 Ft	13 725 Ft
5. MARHA COMB 0201		17,80 kg	1 360 Ft	24 208 Ft 25%	6 052 Ft	30 260 Ft
6. MARHA FEHÉR PECSENYE 0201		2,34 kg	1 510 Ft	3 533 Ft 25%	883 Ft	4 416 Ft
			Áfa %	Nettó	ÁFA	Bruttó
			25%	54 229 Ft	13 557 Ft	67 786 Ft
Összesen				54 229 Ft	13 557 Ft	67 786 Ft
Fizetendő végösszeg: 67 786 Ft,						
azaz Hatvanhétezer-hétszáznyolcvanhat Forint. Köszönjük a vásárlást! Késedelmes fizetés esetén a jegybanki alapkamat kétszeresét számítjuk fel.						
Ez a számla a Kulcs-Soft Számítástechnika Zrt. rendszerével készült. http://www.kulcs-soft.hu A számla a 24/1000 (VI/2005) PM. rendelettel módosított 24/1005 (VI/2005) PM. rendeletnek megfelelően készült.						

4. ábra. Bizonylat az áru eredetének igazolására

2. Tárolnak-e lejárt fogyaszthatósági / minőség-megőrzési idejű terméket?

*"A fogyaszthatósági, minőségmegőrzési időtartamokat figyelemmel kell kísérni. A romlott, romlásra gyanús, lejárt fogyaszthatósági idejű, lejárt minőség-megőrzési idejű terméket az egyéb forgalmazásra kerülő áruktól teljesen elkülönítetten kell tárolni és feltűnő, forgalmazást tiltó jelöléssel ellátni."*¹⁴

Ebből következően a lejárt fogyaszthatósági idejű, lejárt minőség-megőrzési idejű terméket elkülönítetten kell tárolni a selejtezés és az elszállítás vagy megsemmisítés időpontjáig. A selejtezésről és a megsemmisítés módjáról jegyzőkönyvet kell készíteni.

3. Megvalósul-e a hűtést igénylő termékek szakosított tárolása?

"Külön-külön hűtőtérben helyezendők el

- a) a tőkehús,*
- b) a baromfihús,*
- c) a hal,*
- d) a vad,*
- e) a zöldség-gyümölcs,*
- f) a tej és tejtermékek,*
- g) a húskészítmények,*
- h) a cukrászati készítmények,*
- i) a hidegkonyhai termékek."*¹⁵

Ebből következően ezeket a hűtést igénylő termékeket külön hűtőtérben kell tárolni. Külön hűtőtér kell a tőkehúsok (pl. sertés, marha, borjú, kecske, birka), a baromfihúsok, a halaknak, a vadaknak, a zöldségeknek és gyümölcsöknek, a tejnek és tejtermékeknek, a húskészítményeknek (pl. felvágottak, sonkák), a cukrászati készítményeknek és a hidegkonyhai termékeknek (majonézes saláták, hideg sülték). Kivétel csak akkor van, ha a termékeket iparilag egyedi vagy gyűjtőcsomagolásban szállítják, ekkor elkülönítve, de egy hűtőtérben is tárolhatóak. Kivétel még a közvetlen fogyasztásra kész élelmiszer, ha becsomagolva tárolják és a gyorsfagyasztott élelmiszerek, készételek. Az ellenőrzés kiterjed a hőmérsékletmérési lehetőségre (hőmérők a hűtőszekrényekben) és a hőmérséklet ellenőrzési lapok vezetésére is.

4. A lefagyasztott termékek rendelkeznek-e a jogszabály által előírt jelöléssel? Fagyasztanak-e le olyan terméket, amelynek a fagyasztását jogszabály tiltja?

¹⁴ 129/2003. (XII. 23.) FVM-ESzCsM együttes rendelet

¹⁵ Ua.

*"A lefagyasztott termék csomagolásán fel kell tüntetni az élelmiszer megnevezését, a lefagyasztás időpontját és az eltarthatóság végső időpontját. A felengedett élelmiszert újra lefagyasztani és továbbtárolni tilos. Darálthúst és húskészítményt lefagyasztani tilos."*¹⁶

Ebből következően jelöletlen áru nem kerülhet lefagyasztásra, a lefagyasztott árut figyelemmel kell kísérni és a lehető leghamarabb fel kell használni. Ha az üzletben megoldott a fagyasztás technikai lehetősége, sokkoló hűtő használata, akkor fagyasztási ellenőrzési naplót kötelesek vezetni.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság összehangolt ellenőrzéseket is végez az ÁNTSZ-szel (nemdohányzók védelme, kémiai biztonság ellenőrzése), a Vám és Pénzügyőrséggel (jövedéki termékek értékesítése), az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatallal (számla- és nyugtaadási ellenőrzés, az árueredet-vizsgálat), a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatallal (hidegkonyhai, cukrászati készítmények előállításának, kiszállításának szabályossága) együttműködve.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

1. Nyitvatartási idő, üzleten belüli ártájékoztatás, panaszforumokról szóló vásárlói, tájékoztató, hitelesített vásárlók könyve, működési engedély, a végzett munkakörre előírt szakképesítés, nyugta/számlaadási kötelezettség, ellenőrizhető-e a fizetéskor a számla tartalma, hamis mérés, hitelesített mérőeszközök, anyaghányad-nyilvántartás, bizonylat az árukról, lejárt fogyaszthatósági/minőség-megőrzési idejű termékek, szakosított tárolás a hűtőkben, lefagyasztott termékek jelölése, fogyaszthatóság.
2. Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ), Vám és Pénzügyőrség, Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Keresse meg az Interneten a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapját és olvassa el a Kiemelt ellenőrzési területek linket! Gyűjtse ki belőle azokat az ellenőrzési területeket, amelyek Ön szerint a vendéglátásra vonatkoznak!

¹⁶ 67/2007. (VII.10.) GKM-EüM-FVM-SZMM együttes rendelet

Keressen az Interneten fogyasztóvédelemmel foglalkozó honlapokat (http://fogyasztovedelem.hu/Varia_x/fogyaszto.htm#vasarlas, <http://www.fvf.hu/>, <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/index.html>)! Gyűjtsön a honlapokról vendéglátásra vonatkozó panaszokat! Mik a leggyakrabban előforduló panaszok?

Kérdezze meg rokonait, ismerőseit, hogy voltak-e már negatív tapasztalataik vendéglátó üzletekkel kapcsolatban! Írja ide a leggyakrabban előforduló panaszokat!

FOGYASZTÓVÉDELEM

Kérdezze meg rokonait, ismerőseit, hogy voltak-e már negatív tapasztalataik vendéglátó üzletekkel kapcsolatban! Írja ide, hogy hogyan orvosolta a vendéglátó üzlet a panaszokat!

Keresse meg gyakorlati munkahelyén az ellenőrzési naplóban az utolsó fogyasztóvédelmi ellenőrzés jegyzőkönyvét és tanulmányozza át. Keresse ki az ellenőrzési tevékenységek egyes részleteire vonatkozó bejegyzéseket!

1. Olvassa el figyelmesen az alábbi szemelvényt és gyűjtse ki belőle, hogy milyen tevékenység keretében ellenőriztek a fogyasztóvédelmi hatóság emberei a vendéglátásban?

2. Nevezze meg ennek az ellenőrzési tevékenységnek az egyes részleteit!

3. Keresse ki a szövegből, hogy melyik jogszabály szüntette meg a külső ártájékoztató kihelyezésének szükségességét!

4. Ön szerint mit jelenthet a kifogásolási arány?

" Próbavásárlás

Az ellenőrzési időszak alatt 963 vendéglátó egység ellenőrzése során **973 próbavásárlást** végeztünk. Hatóságunk ellenőrzései során rendkívüli fontos, hogy a fogyasztókat ténylegesen váró körülményeket tárjuk fel, valamint az őket érintő kereskedelmi gyakorlatot vizsgáljuk. Ezért kiemelt szempont a próbavásárlás. Egy precízen pontosan elvégzett próbavásárlás nem csak az adott nap apróbb hibáit képes feltárni, hanem a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra is rávilágít.

Nyugta illetve számlaadás:

A próbavásárlások során felügyelőink 14 alkalommal nem kaptak nyugtát illetve számlát, a kifogásolási arány 1,43%. Ez a viszonylag alacsony szám hatóságunk, valamint a társhatóságok folyamatos ellenőrzésének is köszönhető. A pozitív tapasztalatok mellett megjegyzendő, hogy az elmúlt évben a szezon ideje alatt végzett ellenőrzéseink során hasonló számú próbavásárlásaink mellett (1117 db) 6 esetben 0,5% volt csak a kifogásolási arány.

Mérőeszköz hitelessége:

Szeszesitalok mérésére, valamint a tömegre értékesített termékeknél a mérőeszközök hitelességének vizsgálata során 40 esetben tapasztaltunk hiányosságot, amely 4,11%-os kifogásolási arányt jelent. A feltárt kifogásolási arány kismértékű csökkenést mutat az elmúlt évi vizsgálat eredményeihez képest (5,6%;174 eset), ami mutatja a lassú jogkövetést, a hatósági eszközök eredményét.

Áralkalmazás helyessége:

A legegyszerűbb csomagolóanyagért 3 esetben számoltak fel jogosulatlanul díjat. Fagylalt eladási árát 99 alkalommal vizsgáltuk, 2 esetben találtunk jogsértést. (Az üveg pohárban kért fagylalt eladási ára magasabb volt a sima tölcsérben kért fagylalt eladási áránál.) Kifogásolási arány: 2,02%.

Vásárlói megkárosítás hamis méréssel, számolással:

Ellenőrzéseink során 144 alkalommal károsították meg felügyelőinket összesen 8521 Ft értékben, amely 14,79% kifogásolási arányt jelent. A 2008 évben az elvégzett, szintén nagyszámú próbavásárlásaink során 12,6 %-ban, 141 alkalommal fordult elő, hogy hamis mérés, számolás miatt többet fizettetek a próbavásárlást végzővel. Az átlag megkárosítás nagysága 76 Ft-ról 59 Ft-ra csökkent.

Fogyasztók tájékoztatása:

A szezon elején történt egy jogszabályváltozás, amely a vendéglátó tevékenységet jelentősen érintette. A korábban évekig hatályban lévő, pontos működési kereteket megszabó 43/1998. (VI. 24) IKIM rendeletet hatályon kívül helyezték. A hatályon kívül helyezett szabályozás-egyebek mellett megszüntette a külső ártájékoztatási kötelezettséget, amely nemcsak fogyasztói tájékoztatás volt az üzletbe lépés előtt, hanem vendégcsalogató reklám is. A vendéglátó tevékenység - ártájékoztatást illetően - nem maradt teljesen szabályozatlan, az egységár feltüntetési kötelezettség - a 4/2009. (I. 30.) NFGM-SzMM együttes rendelet alapján - kiterjed a vendéglátó tevékenységre is.

Belső ártájékoztató:

Az eladási ár vizsgálata során 37 esetben találtunk hiányosságot, amely 3,84% kifogásolási arányt jelent. A fogyasztói alapvető jogok egyike a megfelelő és pontos ártájékoztatás. Az évek óta történő ellenőrzéseink és megelőző, tájékoztató munkánk eredményeként ez a kifogásolási arány folyamatos javulást mutat. (2007 évben 9%; 2008 évbe 5,3 %). Az ellenőrzött egységek közül mindössze - 3 üzletben - alkalmaztak felszolgálati díjat, ebből 1 esetben nem tüntették fel azt az ártájékoztatón, valamint annak mértékét is jogsértőnek találtuk.

Nyitvatartási idő:

A vizsgált egységek közül 10 üzletben nem tájékoztatták a vendégeket a nyitvatartási időről, ez 1,08% kifogásolási arányt jelent. Az évtizedek óta fennálló tájékoztatási kötelezettség kifogásolási aránya csökkenő tendenciát mutat, de még mindig nem teljes körű. A korábbi év 1,9 %-os kifogásolási aránya csökkent, de apró figyelmességgel az idei évi kifogásolási arány akár teljesen leeredukálható lehetett volna.

Vásárlók könyve:

Vásárlók könyvével 14 egység egyáltalán nem rendelkezett (kifogásolási arány: 1,51%), 112 esetben nem volt a vásárlók számára hozzáférhető helyen (kifogásolási arány: 12,10%), 50 esetben a jegyző nem hitelesítette azt (kifogásolási arány: 5,40%).

Panaszfórumokról szóló tájékoztatás:

A panasz fórumokról szóló tájékoztatót 98 esetben nem a megfelelő tartalommal helyezték el, illetve teljesen hiányzott. Kifogásolási arány: 10,17%."17

MUNKANYAG

¹⁷ http://www.szfve.hu/_user/browser/File/doksik/nfhkd-tajekoztato.pdf 2010-06-12 (13:56)

Megoldások

1. feladat

A fogyasztóvédelmi hatóság emberei próbavásárlás keretében ellenőrizték a vendéglátó üzleteket.

2. feladat

Az ellenőrzési tevékenység egyes részletei:

Nyugta illetve számlaadás

Mérőeszköz hitelessége

Áralkalmazás helyessége

Vásárlói megkárosítás hamis méréssel, számolással

Fogyasztók tájékoztatása

Belső ártájékoztató

Nyitvatartási idő

Vásárlók könyve

Panaszfórumokról szóló tájékoztatás

3. feladat


4/2009. (I. 30.) NFGM-SzMM együttes rendelet alapján

4. feladat

A kifogásolási arány: az összes ellenőrzés és a hibák felfedezésének aránya ellenőrzési tevékenység fajtánként.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Válaszolja meg fejből az esetfelvetés kérdését!

**2. feladat**

Állapítsa meg a mondatokról, hogy igazak vagy hamisak az állításaik! Húzza alá a hamis állításokat!

A nyitva tartás rendjét tartalmazó táblát egyszer kitesszük az üzletbe és onnantól minden jogszabályban előírt kötelezettségünknek eleget tettünk.

Az étlap a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza az egyes ételek, készítmények, termékek – jellegétől függően – mennyiségére vagy mértékegységére megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

Az itallap jól olvashatóan a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza – az ital jellegétől függően – az egyes italok palackra megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

A vásárlói tájékoztatónak elég tartalmaznia kell a panaszforumok nevét.

FOGYASZTÓVÉDELEM

A vásárlók könyvét beszerezzük a nyomtatványboltban és már használható is.

Ha a vendég nem kéri, nem kell nyugtát/számlát adni neki.

A vendéglátó üzletben a méréshez csak hitelesített mérlegeket és mércéket lehet használni.

Árut beszerezni a szomszéd Mari nénitől bizonylat nélkül is lehet.

Nincsen olyan jogszabály, amely rendelkezne a hűtve tárolt élelmiszerek tárolási módjáról.

3. feladat

Tegye igazzá, az előző feladatban aláhúzott, tehát hibás állításokat!

MUNKANYAG

4. feladat

Hasonítsa össze az szakmai információtartalom vázlatában szereplő ellenőrzési tételeket a szemelvény ellenőrzési tételeivel! Mit nem ellenőriztek a szemelvényben az ellenőrök, ami a szakmai információtartalomban szerepel?

Lined writing area with 20 horizontal lines. A large, light gray watermark reading "MUNKANYELVI" is diagonally overlaid across the page.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Tájékoztatják-e a vendégeket a nyitvatartási időről?

Az üzleten belüli ártájékoztatási kötelezettségnek eleget tettek-e?

A panaszforumokról szóló vásárlói tájékoztatót előírt tartalommal kihelyezték-e?

Rendelkezik-e a vendéglátó üzlet hitelesített vásárlók könyvével, és azt hozzáférhető helyen tartják-e?

Rendelkezik-e a vendéglátó üzlet megfelelő működési engedéllyel?

A melegkonyhás vendéglátóipari egységekben/cukrászatokban a szakácsok/cukrászok rendelkeznek-e a végzett munkakörre előírt szakképesítéssel?

Próbavásárlás/fogyasztás alkalmával felelős személy számlaadási kötelezettségének eleget tett-e?

A számla formai és tartalmi követelményei megfelelnek-e a hatályos rendelkezéseknek?

A próbavásárlás /fogyasztás alkalmával hamis méréssel, számolással történt-e vásárlók megkárosítása?

Az vendéglátó üzletben a joghatással végzett mérésekhez az úrmértékek hitelesítése hatályos-e?

Anyaghányad nyilvántartással (süteményekre vonatkozóan is) rendelkeznek-e az egységben?

Tudják-e igazolni a helyszínen bizonylattal az árusított és vagy tárolt áruk eredetét?

Tárolnak-e lejárt fogyaszthatósági / minőség-megőrzési idejű terméket?

Megvalósul-e a hűtést igénylő termékek szakosított tárolása?

A lefagyasztott termékek rendelkeznek-e a jogszabály által előírt jelöléssel? Fagyasztanak-e le olyan terméket, amelynek a fagyasztását jogszabály tiltja?

2. feladat

A nyitva tartás rendjét tartalmazó táblát egyszer kitesszük az üzletbe és onnantól minden jogszabályban előírt kötelezettségünknek eleget tettünk.

Az étlap a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza az egyes ételek, készítmények, termékek – jellegétől függően – mennyiségére vagy mértékegységére megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

Az itallap jól olvashatóan a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza – az ital jellegétől függően – az egyes italok palackra megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

A vásárlói tájékoztatónak elég tartalmaznia kell a panaszforumok nevét.

A vásárlók könyvét beszerezzük a nyomtatványboltban és már használható is.

Ha a vendég nem kéri, nem kell nyugtát/számlát adni neki.

A vendéglátó üzletben a méréshez csak hitelesített mérlegeket és mércéket lehet használni.

Árut beszerezni a szomszéd Mari nénitől bizonylat nélkül is lehet.

Nincsen olyan jogszabály, amely rendelkezne a hűtve tárolt élelmiszerek tárolási módjáról.

3. feladat

A nyitva tartás rendjét tartalmazó táblát kitesszük az üzletbe és minden változáskor módosítjuk az adatait.

Az itallap jól olvashatóan a termék neve mellett a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározva tartalmazza – az ital jellegétől függően – az egyes italok palackra vagy mértékegységre megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

A vásárlói tájékoztatónak tartalmaznia kell a panaszforumok nevét és telefonszámát.

A vásárlók könyvét a település jegyzőjével hitelesíttetni kell.

Minden fogyasztás után nyugtát/számlát kell adni.

Van olyan jogszabály, amely szabályozza a hűtve tárolást.

4. feladat

Rendelkezik-e az üzlet a megfelelő működési engedéllyel?

A melegkonyhás vendéglátó egységekben/cukrászatokban a szakácsok/cukrászok rendelkeznek-e a végzett munkakörre előírt szakképesítésekkel?

A számla formai és tartalmi követelményei megfelelnek-e a hatályos rendelkezéseknek?

Rendelkezik-e az üzlet anyaghányad-nyilvántartással?

Tudják-e igazolni bizonylattal az árusított és/vagy tárolt áruk eredetét?

Tárolnak-e olyan árut, amelynek a minőség-megőrzési ideje lejárt?

Megvalósul-e a hűtést igénylő termékek szakosítása?

A lefagyasztott termékek rendelkeznek-e a jogszabály által előírt jelöléssel?

Fagyasztottak-e le olyan terméket, amit jogszabály nem enged lefagyasztani.

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

http://www.szfe.hu/_user/browser/File/doksik/nfhkd-tajekoztato.pdf 2010-06-12 (13:56)

2005. évi CLXIV: törvény 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 4/1997 (I. 22) kormányrendelet

Melléklet a 21/2010. (V. 14.) NFGM rendelethez

1995 (XI. 22.) PM rendelet 1. Mell

2007. évi CXXVII. törvény

1997. évi CLV. Törvény 6

1991. évi XVI. Törvény

67/2007. (VII.10.) GKM-EüM-FVM-SZMM együttes rendelet

67/2007. (VII.10.) GKM-EüM-FVM-SZMM együttes rendelet

129/2003. (XII. 23.) FVM-ESzCsM együttes rendelet

AJÁNLOTT IRODALOM

Burkáné: Vendéglátó Ismeret, Képzőművészeti Kiadó, 2002.

A(z) 1429-06 modul 018-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 811 01 0000 00 00	Élelmezésvezető
33 811 03 1000 00 00	Szakács
52 811 02 0000 00 00	Vendéglős

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
4 óra

MUNKANYELVI ANYAG

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