



## ÜZLETI ETIKA, FOGYASZTÓVÉDELEM

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Népi kézműves vállalkozása keretében egy impozáns üzletet is működtet, hogy az egyéni megrendelések teljesítésén túl egyéb igényeket is ki tudjon elégíteni.

Az üzletbe betér egy régi megrendelője – aki legutóbb nagy mennyiségben vásárolt faliszőnyegeket, fazekas termékeket, fonottárút, illetve fajtákokat – és nagy hangon kezd reklamálni, hogy a megvásárolt termékek hibásak és ha azonnal nem cserélik ki azokat, az illetékes hatósághoz fordul panaszával és többet ne is számítsen arra, hogy magától fog rendelni, hanem átmegy a konkurens céghez további megrendeléseivel.

Nem szeretné elveszíteni régi vásárlóját, ezért figyelmesen és készségesen hallgatja meg a termékekkel kapcsolatos panaszát és meg kell találnia a mindkettőjük számára a lehető legjobb megoldást a termékek cseréjére, illetve javítására vonatkozóan.



1. ábra. A tisztességes piaci magatartás az írott és íratlan etikai normák betartásán alapszik<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Forrás:www.amka.hu

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A népi kézműves vállalkozásának hosszú távú és eredményes működése nagyban függ attól, hogy a vevőkkel, illetve piaci partnereivel, milyen kapcsolatban áll. A jó kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fő alappillére a tisztességes piaci magatartás, amely az írott és íratlan etikai normák betartásán és a fogyasztói érdekek tiszteletben tartásán alapszik.

### Üzleti etika

*Etikus magatartás fogalma:* a tisztesség, a következetesség, a bizalom, az ügyfélorientált szolgáltatás normáit követi, továbbá elismeri a másik fél munkáját, tiszteletben tartja emberi méltóságát.

Egy vállalat értékét a materiális (vagyon, profit stb.) és immateriális tényezők határozzák meg. Az immateriális tényezők egyik legfontosabb eleme a kívüllagnak a cégről kialakított képe, a társadalomnak a vállalatról kialakított értékítélete, a *vállalati image*.



2. ábra. A vállalkozás egyik legfőbb értéke a cégről kialakult kép<sup>2</sup>

A vállalkozásoknak törekedniük kell arra, hogy a cég eredményes működését a piacszerzés minőségi elemeire építse. Az ügyfélkapcsolatokban jusson érvényre az elkötelezettség, a lojalitás és az ügyfélcentrikus magatartás.

A fogyasztók választását is egyre gyakrabban befolyásolja a cégről kialakult piaci kép, a vállalkozás piaci image. A céget körülvevő társadalmi és természeti környezet, az ügyfelekhez, a versenytársakhoz és saját munkatársaihoz való viszonya.

A vállalkozás piaci image-ét meghatározó viselkedési formák jelentős része jogi normák mentén alakul ki, jelentős részüket azonban nem szabályozza a jog. Márpedig a jog által nem szabályozott kérdésekben a társadalom értékítéletét annak „íratlan szabályai” – az embereknek az etikus magatartásról kialakult elképzelései – határozzák meg. A vállalkozás etikai működése tehát az image – és ezen keresztül a vállalat értékének – alapvető eleme. <sup>\*3</sup>

<sup>2</sup> Forrás: [www.amka.hu](http://www.amka.hu)

<sup>3</sup> Forrás: [www.jointventure.hu](http://www.jointventure.hu)

A vállalati imaget jelentősen befolyásolja a cég üzleti etikai magatartása, a vállalat etikai szabályrendszerének megalkotásával és annak betartásával a menedzsment jelentős lépést tehet a vállalati image erősítésére – és ezen keresztül végső soron a vállalkozás értékének növelése – felé.

A felelős gondolkodású vállalkozások – kis-, közép-, vagy nagyvállalat – bele építik kultúrájukba az etikus piaci magatartás szempontjait. Kialakítják etikai értékrendjüket, beépítik saját és munkatársaik gondolkodásmódjába az üzleti etika szempontjait, megalkotva a vállalkozás Etikai Kódexét és ezzel együtt létrehozva az Etikai Bizottságot (a cég joga, hogy eldöntse kíván-e létrehozni és működtetni Etikai Bizottságot, nem kötelező), amely a normarendszer betartását juttatja érvényre.

*Az Etikai Kódex:*

A vállalkozás az Etikai Kódexében rögzítheti a fogyasztóval, a piaci partnerekkel, illetve az alkalmazottakkal szembeni magatartás szabályait, az állammal és a közösségekkel szembeni felelősségvállalását.

### **Fogyasztóvédelem**

Magyarországon a piacgazdaságra való áttéréssel, az Európai Unióhoz való csatlakozási igény bejelentésével vált szükségessé a fogyasztói érdekek érvényesítése, mert addig csupán a minőségvédelemre, a szerződési kapcsolatok kirívó egyenlőtlenségeinek kiegyenlítésére, valamint az ellátási biztonság garantálására terjedt ki a fogyasztóvédelem. Azóta a hazai fogyasztóvédelem összhangban van az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájával. Az egységes európai piac bármely tagállamában a polgároknak biztosítani kell, hogy fogyasztóként a legbiztonságosabb árukhoz, vagy szolgáltatásokhoz, illetve a legtisztességesebb tájékoztatáshoz jussanak hozzá.

A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében az Országgyűlés megalkotta a *fogyasztóvédelemről* szóló 1997. évi CLV. törvényt. A fogyasztóvédelmi törvény megalkotásának alapvető oka, hogy a piacon nem érvényesült az egyenlőség elve az eladók és a vevők viszonylatában.

A fogyasztók érdekeinek megerősítését, védelmét szolgálják a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos különböző jogi szabályozások. A fogyasztóvédelemről szóló törvény ismerete azonban nem csak kizárólag a vásárlók szempontjából elengedhetetlenül szükséges, hiszen a kínálati oldalon álló termelő vállalatok és kereskedő cégek számára ugyanolyan fontos, hogy tisztában legyenek a fogyasztókat megillető alapvető jogaikkal, illetve saját kötelezettségeikkel.

A törvény az Európai Unióban elismert öt fogyasztói alapjogra épül, amelyek az uniós fogyasztóvédelmi szabályozás alapját adják.

Ezek az alapjogok a következők:

- a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,

- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme,
- a fogyasztóknak az oktatáshoz és tájékoztatáshoz való joga,
- a jogorvoslat és a kárigény érvényesítésének joga,
- a fogyasztói érdekek képviselése.

A törvényben alapjogok lettek lefektetve, a részletes szabályozást más jogszabályok tartalmazzák. Ezek közül *a termékfelelősségről és a gazdasági reklámtevékenységről* szóló törvények, valamint *a versenykorlátozás és a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról* szóló törvények a legfontosabbak.

A vállalkozások szempontjából kiemelkedő jelentőségűek még *a termékek biztonságosságával*, valamint *a piacfelügyeleti eljárással* kapcsolatos jogszabályok.

Alapvető követelmény még, hogy:

- a piacra kerülő termékeknek és szolgáltatásoknak teljesen biztonságosaknak kell lenniük;
- a fogyasztókat minden olyan információhoz hozzá kell juttatni, amelyek a számukra legelőnyösebb választást biztosítják;
- a fogyasztóknak lehetőségük kell, hogy legyen arra, hogy az egységes európai piac előnyeiben részesüljenek (pl. a nagyobb választék, az alacsonyabb árak, az alapvető szolgáltatások hozzáférhetősége és megfizethetősége).

A vállalkozások fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatát *a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról* szóló 2008. évi XLVII. törvény szabályozza.

A törvény meghatározza többek között a fogyasztó, a magatartási kódex, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat fogalmát.

*Fogyasztónak csak természetes személy minősülhet*, a szabályozásban biztosított védelem csak erre a személyi körre terjed ki.

*Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha

- nem az elvárható szintű szakismerettel, illetve jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár el a kereskedelmi tevékenységet folytató cég, vagy vállalkozás (szakmai gondosság követelménye),
- az áruval kapcsolatos információk birtokában olyan döntést hoz a fogyasztó, amely érzékelhetően rontja a lehetőségeit az áruval kapcsolatban (a fogyasztói magatartás torzítása).

Különösen tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely *megettévesztő* vagy *agresszív*.

*Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat*, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós ténynt olyan módon jelenít meg, hogy azzal megtéveszti a fogyasztót.

*Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha az áru értékesítése során:

- más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzésével vagy egyéb megjelölésével látja el az árut és ezáltal összetéveszthető,
- a magatartási kódexben foglalt követelményeket a vállalkozás nem tartja be,
- a fogyasztó tájékoztatásakor jelentős információt elhallgat, elrejt, homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsájtja a rendelkezésére.

Vásárlási felhívás esetén jelentős információnak számít:

- az áru lényeges jellemzőinek feltüntetése,
- a vállalkozás neve, címe azonosításra alkalmas módon való szerepeltetése,
- a termék árának meghatározása oly módon, hogy az már tartalmazza az általános forgalmi adót, illetve az egyéb terheket (fuvardíj, szállítási, vagy posta költség),
- a fizetési, szállítási feltételek, a panaszok kezelésének módja,
- elállási jog biztosítása, amennyiben ilyen irányú szerződés kötött a fogyasztóval.

*Agresszív kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással hatalmi helyzet kihasználásával korlátozza a fogyasztó választási szabadságát.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felelősséggel tartozik a vállalkozás és ebben az esetben a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Abban az esetben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági versenyt befolyásolja a Gazdasági Versenyhivatal az eljáró hatóság. Az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg.

*A tisztességtelen piaci magatartás tilalma*

A vállalkozások üzleti tevékenységük folytatása során nem csak fogyasztókkal szemben kötelesek tisztességes magatartást tanúsítani, hanem üzleti partnereivel szemben is.

*A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról* szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezései az irányadók e témában.

A törvény rendelkezései értelmében *tilos*:

- gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a versenytársak, üzletfelek, valamint a fogyasztók törvényes érdekeit sértő veszélyeztető módon vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – folytatni,
- valótlan tény állításával vagy híresztelésével, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével és egyéb magatartással a versenytárs jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni, illetőleg veszélyeztetni,
- üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni vagy nyilvánosságra hozni,
- máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza,

- az árut, szolgáltatást a versenytárs hozzájárulása nélkül olyan jellegzetes külsővel, csomagolással, megjelöléssel vagy elnevezéssel előállítani, vagy forgalomba hozni, reklámozni, továbbá olyan nevet megjelölést, árujelzést használni, amelyről a versenytársat, illetőleg annak áruját szoktál felismerni,
- a versenyeztetés, az árverés, a tőzsdei ügylet tisztaságát bármilyen módon megsérteni,
- a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtéveszteni,
- a vállalkozások közötti megállapodás és összehangolt magatartás, amely a gazdasági verseny megakadályozását, korlátozását, vagy torzítását célozza,
- a gazdasági erőfölénnyel visszaélni.

Gazdasági erőfölényben van a piacon az a vállalkozás, amely gazdasági tevékenységét a piac többi szereplőitől nagymértékben függetlenül folytatja, anélkül, hogy érdemben tekintettel lenne a többi vállalkozás tevékenységére.

A vállalkozás tevékenysége során keletkezett termékért a gyártó felelősséggel tartozik. A *termékfelelősségről* szóló 1993. évi X. törvény definiálja többek között a termék, a gyártó, a kár fogalmát.



3. ábra. Terméknek minősül minden ingó dolog<sup>4</sup>

*Terméknek* minősül minden ingó dolog.

*Gyártó* az, aki a végtermék, a résztermék, az alapanyag előállítója, valamint aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzéssel látja el a terméket, ezzel önmagát a termék gyártójaként tünteti fel.

<sup>4</sup> Forrás: [www.amka.hu](http://www.amka.hu)



*Kár* a hibás termék által más dologban okozott kár, amely a bekövetkeztekor ötszáz eurónak megfelelő – a Magyar Nemzeti Bank hivatalos deviza középfolyama szerinti – forintösszegeknél nagyobb összegű kár, továbbá ha valakinek a halála, testi sérülése vagy egészségkárosodása folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni kár.

A termék akkor minősül hibásnak, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely általában elvárható tekintettel a termék rendeltetésére, ésszerű használatára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra, a tudomány és a technika állására, valamint a termék forgalomba hozatalának időpontjára.

Ha többen felelnek ugyanazon kárért, akkor felelőségük a károsulttal szemben egyetemleges. A kárt és a termék hibáját a károsult köteles bizonyítani. A károsult kártérítési igényét hároméves elévülési idő alatt érvényesítheti. A gyártót a törvényben meghatározott felelősége a termék forgalomba hozatalának időpontjától számított tíz évig terheli, kivéve, ha a károsult időközben bírósági eljárást indított ellene.

A gyártó csak akkor mentesül a felelőség alól, ha:

- bizonyítja, hogy a terméket nem ő hozta forgalomba,
- bizonyítja, hogy a termék a forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett,
- bizonyítja, hogy a tudomány és a technika akkori állása szerint a hiba nem volt felismerhető,
- bizonyítja, hogy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.



4. ábra. A forgalmazó köteles jótállást vállalni az általa forgalmazott termékért<sup>5</sup>

A gyártó, forgalmazó az általa készített, vagy forgalmazott termékre köteles meghatározott idejű jótállást, garanciát vállalni. *A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről* szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet szabályozza a fogyasztó kifogásának intézési szabályait.

A fogyasztó szavatossági igényét a vásárlást igazoló bizonylat bemutatásával kezdeményezheti, és a forgalmazó köteles a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet készíteni. A forgalmazó legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót igényének teljesíthetőségéről és a javítást, vagy cserét tizenöt napon belül elvégezni.

#### *Az áruk biztonsági követelményei*

Az áruk biztonságának követelményeit jogszabály, nemzetközi szabvány, európai szabvány, illetve nemzeti szabvány határozza meg. *Az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról* szóló 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendelet rendelkezései szerint "CE" megfelelőségi jelölést kell alkalmazni – a műszaki harmonizációs irányelvek alapján – a megfelelőségértékelési eljárás különböző szakaszaiban.

<sup>5</sup> Forrás. [www.amka.hu](http://www.amka.hu)

Ha az áru biztonságosságának követelményei nem kerültek meghatározásra, vagy nem teljes körűek, akkor a követelményeknek való megfelelés értékelésénél az alábbiak szempontok érvényesülnek:

- az Európai Bizottság ajánlásai (a termékbiztonság értékeléséről szóló iránymutatásai alapján),
- az érintett ágazatban hatályos szakmai termékbiztonsági követelményrendszer,
- a tudomány és a technika mindenkori állása szerinti egészségügyi, műszaki-technikai, valamint a biztonsággal összefüggő ismeretek,
- a biztonsággal összefüggő ésszerű fogyasztói elvárások.

A Korm. rendelet alapján nem hozható forgalomba olyan áru, amelynek tényleges tulajdonsága nem ismerhető fel és ezért veszélyezteti a fogyasztók egészségét és biztonságát. E rendelkezés az élelmiszernek minősülő termékekre vonatkozik.

A jogszabály szerint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve a piacfelügyeleti feladat- és hatáskört ellátó hatóságok ellenőrzik az áruk biztonságosságára vonatkozó követelmények betartását. Ha az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy az áru nem felel meg a biztonsági előírásoknak, akkor a hatóságok elrendelhetik az áru forgalomba hozatalának korlátozását, piacról történő kivonását, vagy visszahívását rendeljék el.

A piacfelügyeleti hatóságok ösztönözhetik a gyártókat és a forgalmazókat arra, hogy az őket terhelő kötelezettségek figyelembe vételével szakmai szabályzatokat, illetve etikai kódexet készítsenek.

A piacfelügyeleti hatóságok kötelesek tájékoztatást adni – a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszeren keresztül – mindazon árukról, amelyek nem felelnek meg a biztonságossági követelményeknek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére. Ha a veszély hatásai a Magyar Köztársaság határain túl lép, akkor a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság értesíti az Európai Bizottságot megjelölve a szükséges intézkedéseket is.

Az a vállalkozás, amely gyermekjátékok gyártásával foglalkozik, köteles betartani a *gyermekjátékszerek biztonsági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról* szóló 24/1998. (IV. 29.) IKIM–NM együttes rendelet rendelkezéseit.

A rendelet meghatározza azokat a biztonsági és egészségügyi követelményeket, amelyek megléte nélkül gyermekjátékszer nem forgalmazható. Gyermekjátékszernek minősül minden olyan termék, amelyet egyértelműen játék céljára terveztek és gyártottak 14 évnél fiatalabb gyermekek számára.

A játék akkor forgalmazható, ha a gyermekek szokásos viselkedését figyelembe véve a játék rendeltetészerű használata közben nem veszélyezteti a biztonságukat és egészségüket és ezen tulajdonságait a használat során mindvégig meg őrzi.

A gyermekjáték forgalomba hozatala előtt a gyártó köteles a játékot a rendeletben meghatározott megfelelőségi jelöléssel ellátni, amellyel igazolja, hogy a játékot teljes mértékben a vonatkozó honosított, harmonizált szabványok szerint gyártották és ezt a megfelelő dokumentumokkal igazolni is tudja. A megfelelőségi jelölést, valamint a gyártó nevét és címét jól láthatóan és olvashatóan a játékra vagy a csomagolásra fel kell erősíteni.

Ha a játékot nem, vagy nem teljes mértékben a szabványok szerint gyártották EK típusvizsgálatot kell végezni. Az EK típusvizsgálat az az eljárás, melynek során a kijelölt tanúsító szerv megállapítja és tanúsítja, hogy a játék mintadarabja biztonságos és az egészséget nem veszélyezteti.

*A játszótéri játékok telepítésének és forgalmazásának szabályait a játszótéri eszközök biztonságáról szóló 78/2003. (XI. 7.) GKM rendelet tartalmazza.*

Játszótéri játék (kivéve a saját, családi célra történő felhasználást) akkor hozható forgalomba, illetve vehető használatba, ha megfelel a biztonságossági követelményeknek és ezt a kijelölt szervezet által kiadott megfelelőségi tanúsítvány igazolja. Amennyiben a játszótéri eszközt nem, vagy nem teljes mértékben a vonatkozó szabványok szerinti gyártották, akkor a kijelölt szervezet a mérnöki, szakmai gyakorlata alapján állapítja meg, hogy a játszótéri eszköz megfelel-e a szabványban előírt biztonsági követelményeknek.



*5. ábra. A játszótéri játék akkor hozható forgalomba, ha megfelel a biztonsági követelményeknek<sup>6</sup>*

*A csomagolás környezetvédelmi előírásai*

---

<sup>6</sup> [www.biohars.hu/products.cfm](http://www.biohars.hu/products.cfm)

Nem forgalmazható olyan csomagolás, illetve nem helyezhető el a termék olyan csomagolásban, amelyben, illetve amelynek összetevőiben a nehézfém összesített koncentrációja a 0,01 tömegszázalékot meghaladja. A forgalmazó a felhasználó által felajánlott használt vagy hulladékká vált kereskedelmi csomagolást köteles átvenni. A hulladékká vált csomagoló anyagot a forgalmazó köteles továbbítani a megbízott hulladékkezelőnek hasznosítás céljából a *csomagolásról és a csomagolási hulladék kezelésének részletes szabályairól* szóló 94/2002. (V. 5.) Korm. rendeletben meghatározottak szerint.



6. ábra. Kizárólag olyan csomagolás hozható forgalomba, amely megfelel a környezetvédelmi előírásoknak<sup>7</sup>



7. ábra. Kizárólag olyan csomagolás hozható forgalomba, amely megfelel a környezetvédelmi előírásoknak<sup>8</sup>

Az elkészült termékeket forgalmazásra és szállításra alkalmas módon kell előkészíteni, csomagolni. A *csomagolás környezetvédelmi követelményeknek való megfelelése igazolásának részletes szabályairól* szóló 91/2006. (XII. 26.) GKM rendelet

<sup>7</sup> [www.take-g.com/products/zoo-lineup](http://www.take-g.com/products/zoo-lineup)

<sup>8</sup> [www.take-g.com/products/zoo-lineup](http://www.take-g.com/products/zoo-lineup)

A jogszabály értelmében kizárólag olyan csomagolás hozható forgalomba, illetve a termék olyan csomagolásban helyezhető el, amely megfelel a környezetvédelmi előírásoknak. A csomagolás környezetvédelmi követelményeinek való megfelelés igazolása a gyártó feladata. A környezetvédelmi megfelelést igazoló dokumentumot a gyártó – az utolsó tétel gyártásának napját követően legalább négy évig köteles megőrizni.

A csomagolás környezetvédelmi megfelelésének igazolása során felmerülő szakmai, eljárási kérdésekben a Csomagolási Műszaki Tanácsadó Bizottság felkérés alapján véleményez, illetve tanácsot ad. A csomagolás környezetvédelmi követelményeknek való megfelelését igazoló dokumentumokat az arra kijelölt hatóság végzi (a hatósági ellenőrzést végző szervezeteket az iparügyekért felelős miniszter jelöli ki).

#### *A termékek árának és a szolgáltatási díjak feltüntetésének előírásai*

A fogyasztónak megvételre kínált termék eladási árát

- annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy
- közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy árjegyzéken kell feltüntetni.

A fogyasztó jelenlétében kimért termék (ömlesztett termék) esetében csak az egységárat kell feltüntetni.



*8. ábra. A termék árát a csomagoláson vagy a termékhez rögzítve kell feltüntetni<sup>9</sup>*

<sup>9</sup> www.amk.hu

A népi kézműves vállalkozás keretében készített termékek, tárgyak szakmai és eszmei értékét növeli, ha az alkotó minősített (zsűrizett) népi iparművészeti alkotásnak minősített termékeket kínál megvételre.

A minősítési feltételek részletes szabályait a *népi iparművészettel kapcsolatos állami feladatok végrehajtásáról* szóló 12/2004. (V. 21.) NKÖM rendelet tartalmazza.

A népi iparművészeti tárgyak minősítésének feltétele a tárgy tartalma – néprajzi hagyománya és esztétikai értékei – egykori és a jelenlegi funkciója, valamint az alkalmazott technika és kivitel minősége.



9. ábra. A jogszabály három minősítési kategóriát határoz meg<sup>10</sup>

A jogszabály három minősítési kategóriát határoz meg "A", "B", jelölési nélküli alkotás.

Az "A" kategóriába sorolt népi iparművészeti alkotásnak minősíthető az olyan egyedi jellegű, kiemelkedő művészi értékű népi iparművészeti alkotás, amely magasabb esztétikai színvonalon fejleszti tovább a magyar népművészet hagyományait, technikai megvalósítása kifogástalan.

A "B" kategóriába sorolt népi iparművészeti alkotásnak minősíthető a magyar népművészet jegyeit magán viselő, a népi iparművészeti tárgyak minősítési értékrendjének megfelelő, technikai szempontból is színvonalas alkotás.

A jelölés nélküli zsűriszámot kap a színvonalas ajándéktárgynak minősülő – az "A" és "B" kategóriába nem sorolható – alkotás.

---

<sup>10</sup> www.amk.hu

A népi iparművészeti alkotást azonosító számmal (zsűriszámmal) kell ellátni, a zsűriszám kiadásáról, valamint a népi iparművészeti védjegy használati jogáról igazolást kell kiadni. A népi iparművészeti alkotás forgalomba hozatala esetén a számlán fel kell tüntetni a zsűriszámot, és az alkotást el kell látni a népi iparművészeti védjeggyel.

A "Népi Iparművész" minősítést a Hagyományok Háza főigazgatójánál kell kérelmezni. A "Népi Iparművész" minősítés feltétele, hogy az alkotó a minősítést megelőző három évben folyamatos minősítéssel, továbbá a megfelelő számú "A", "B" kategóriás népi iparművészeti alkotással rendelkezzen. A "Népi Iparművész" igazolvány kerül kiállításra részére, amely öt évig érvényes, érvényessége három évvel meghosszabbítható. Húsz év minősített munka után megújítás nélkül használható.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Szituációs gyakorlat keretében játszák el tanuló társaival az eseteírásban megadott helyzetet és keressék meg az optimális megoldási lehetőségeket.

1.1A vásárló nagyon mérges és nem lehet megnyugtató, mindenáron az összes terméket ki akarja cseréltetni.

2.1 A vásárló figyelmesen meghallgatja az Ön érveit és hajlandó a javasolt kompromisszumos megoldást elfogadni.

2. Cseréljék meg a szituációs gyakorlatban kiosztott szerepeket így a másik ember szemszögéből is meg tudják tapasztalni a kritikus helyzet adta kommunikációs és viselkedési lehetőségeket.



## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Ismertesse az *Etikus magatartás szabályait*.

---

---

---

### 2. feladat

Ismertesse az *Etikai Kódex tartalmát*.

---

---

---

### 3. feladat

Mutassa be a vállalkozás piaci image-ét meghatározó viselkedési formákat.

---

---

---

### 4. feladat

Ismertesse, hogy Magyarországon miért volt szükség a fogyasztóvédelmi törvény megalkotására.

---

---

---

---

**5. feladat**

Sorolja fel az öt fogyasztói alapjogot.

---

---

---

---

**6. feladat**

Sorolja fel a termékkel szembeni elvárt további alapvető követelményeket.

---

---

---

---

**7. feladat**

Mutassa be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat formát és jellemezze azokat.

---

---

---

---

**8. feladat**

Mutassa be, hogy melyek a tiltott piaci magatartási formák.

---

---

---

**9. feladat**

Mutassa be a hibás termék ismertető jegyeit.

---

---

---

**10. feladat**

Ismertesse a szavatossági igény érvényesítésének lehetőségeit.

---

---

---

**11. feladat**

Sorolja fel, hogy milyen szabályozás írja elő a termékek biztonságosságának követelményeit.

---

---

---

**12. feladat**

Milyen szempontok érvényesülnek, ha az áru biztonságosságának követelményei nem kerültek meghatározásra, vagy nem teljes körűek?

---

---

---

**13. feladat**

Ismertesse, hogy kik ellenőrzik az áruk biztonságosságára vonatkozó követelmények betartását és milyen következményekkel járhat az eljárás.

---

---

---

**14. feladat**

Ismertesse, hogy a gyermekjáték milyen feltételek megléte esetén forgalmazható.

---

---

---

**15. feladat**

Ismertesse, hogy a játszótéri játék mely követelmények meglétes esetén hozható forgalomba.

---

---

---

**16. feladat**

Ismertesse a csomagoló anyag összetételére vonatkozó környezetvédelmi előírást.

---

---

---

**17. feladat**

Ismertesse a csomagolás környezetvédelmi követelményeinek való megfelelési igazolás kiadásának előírásait.

---

---

---

**18. feladat**

Ismertesse a *termékek árának és a szolgáltatási díjak feltüntetésére vonatkozó előírásokat.*

---

---

---

**19. feladat**

Ismertesse a zsúrizett népi iparművész termék kategóriáit, és a minősítés szempontjait.

---

---

---

**20. feladat**

Ismertesse a "Népi Iparművész" minősítés feltételeit.

---

---

---

MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Az *Etikus magatartás szabályai*: a tisztesség, a következetesség, a bizalom, az ügyfélorientált szolgáltatás normáinak követése, továbbá a másik fél munkájának elismerése, az emberi méltóság tiszteletben tartása.

### 2. feladat

A vállalkozás Etikai Kódexében rögzíthető a fogyasztóval, a piaci partnerekkel, illetve az alkalmazottakkal szembeni magatartás szabályai, az állammal és a közösségekkel szembeni felelősségvállalás.

### 3. feladat

A vállalkozás piaci image-ét meghatározó viselkedési formák jelentős része jogi normák mentén alakul ki, jelentős részüket azonban nem szabályozza a jog. Márpedig a jog által nem szabályozott kérdésekben a társadalom értékítéletét annak „íratlan szabályai” – az embereknek az etikus magatartásról kialakult elképzelései – határozzák meg. A vállalkozás etikai működése tehát az image – és ezen keresztül a vállalat értékének – alapvető eleme.

### 4. feladat

Magyarországon a piacgazdaságra való áttéréssel, az Európai Unióhoz való csatlakozási igény bejelentésével vált szükségessé a fogyasztói érdekek érvényesítése, mert addig csupán a minőségvédelemre, a szerződési kapcsolatok kirívó egyenlőtlenségeinek kiegyenlítésére, valamint az ellátási biztonság garantálására terjedt ki a fogyasztóvédelem. Azóta a hazai fogyasztóvédelem összhangban van az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájával. Az egységes európai piac bármely tagállamában a polgároknak biztosítani kell, hogy fogyasztóként a legbiztonságosabb árukhoz, vagy szolgáltatásokhoz, illetve a legtisztességesebb tájékoztatáshoz jussanak hozzá.

### 5. feladat

Az öt fogyasztói alapjogok következők:

- a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme,
- a fogyasztóknak az oktatáshoz és tájékoztatáshoz való joga,
- a jogorvoslat és a kárigény érvényesítésének joga,
- a fogyasztói érdekek képviselete.

## 6. feladat

A termékkel kapcsolatos további alapvető követelmények:

- a piacra kerülő termékeknek és szolgáltatásoknak teljesen biztonságosaknak kell lenniük;
- a fogyasztókat minden olyan információhoz hozzá kell juttatni, amelyek a számukra legelőnyösebb választást biztosítják;
- a fogyasztóknak lehetőségük kell, hogy legyen arra, hogy az egységes európai piac előnyeiben részesüljenek (pl. a nagyobb választék, az alacsonyabb árak, az alapvető szolgáltatások hozzáférhetősége és megfizethetősége).

## 7. feladat

*Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha

- nem az elvárható szintű szakismerettel, illetve jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gondossággal jár el a kereskedelmi tevékenységet folytató cég, vagy vállalkozás (szakmai gondosság követelménye),
- az áruval kapcsolatos információk birtokában olyan döntést hoz a fogyasztó, amely érzékelhetően rontja a lehetőségeit az áruval kapcsolatban (a fogyasztói magatartás torzítása),

Különösen tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely *megettévesztő* vagy *agresszív*.

*Megettévesztő az a kereskedelmi gyakorlat*, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós ténynt olyan módon jelenít meg, hogy azzal megettéveszti a fogyasztót.

*Megettévesztő kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha az áru értékesítése során:

- más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzésével vagy egyéb megjelölésével látja el az árut és ezáltal összetéveszthető,
- a magatartási kódexben foglalt követelményeket a vállalkozás nem tartja be,
- a fogyasztó tájékoztatásakor jelentős információt elhallgat, elrejt, homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsájtja a rendelkezésére.

*Agresszív kereskedelmi gyakorlatnak* minősül, ha pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással hatalmi helyzet kihasználásával korlátozza a fogyasztó választási szabadságát.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felelősséggel tartozik a vállalkozás és ebben az esetben a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. Abban az esetben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági versenyt befolyásolja a Gazdasági Versenyhivatal az eljáró hatóság. Az eljárás a jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulását követő három éven túl nem indítható meg.

## 8. feladat

A piac magatartás során *tilos*:



- gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a versenytársak, üzletfelek, valamint a fogyasztók törvényes érdekeit sértő veszélyeztető módon vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – folytatni,
- valótlan tény állításával vagy híreszteléssel, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével és egyéb magatartással a versenytárs jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni, illetőleg veszélyeztetni,
- üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni vagy nyilvánosságra hozni,
- máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza,
- az árut, szolgáltatást a versenytárs hozzájárulása nélkül olyan jellegzetes külsővel, csomagolással, megjelöléssel vagy elnevezéssel előállítani, vagy forgalomba hozni, reklámozni, továbbá olyan nevet megjelölést, árujelzést használni, amelyről a versenytársat, illetőleg annak áruját szoktál felismerni,
- a versenyztetés, az árverés, a tőzsdei ügylet tisztaságát bármilyen módon megsérteni,
- a gazdasági versenyben az üzletfeleket megteveszteni,
- a vállalkozások közötti megállapodás és összehangolt magatartás, amely a gazdasági verseny megakadályozását, korlátozását, vagy torzítását célozza,
- a gazdasági erőfölénnyel visszaélni.

---

## 9. feladat

A termék akkor minősül hibásnak, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely általában elvárható tekintettel a termék rendeltetésére, ésszerű használatára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra, a tudomány és a technika állására, valamint a termék forgalomba hozatalának időpontjára.

Ha többen felelnek ugyanazon kárért, akkor felelősségük a károsulttal szemben egyetemleges. A kárt és a termék hibáját a károsult köteles bizonyítani. A károsult kártérítési igényét hároméves elévülési idő alatt érvényesítheti. A gyártót a törvényben meghatározott felelőssége a termék forgalomba hozatalának időpontjától számított tíz évig terheli, kivéve, ha a károsult időközben bírósági eljárást indított ellene.

A gyártó csak akkor mentesül a felelősség alól, ha

- bizonyítja, hogy a terméket nem ő hozta forgalomba,
- bizonyítja, hogy a termék a forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett,
- bizonyítja, hogy a tudomány és a technika akkori állása szerint a hiba nem volt felismerhető,
- bizonyítja, hogy a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

**10. feladat**

A gyártó, forgalmazó az általa készített, vagy forgalmazott termékre köteles meghatározott idejű jótállást, garanciát vállalni. *A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről* szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet szabályozza a fogyasztó kifogásának intézési szabályait.

A fogyasztó szavatossági igényét a vásárlást igazoló bizonylat bemutatásával kezdeményezheti, és a forgalmazó köteles a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet készíteni. A forgalmazó legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót igényének teljesíthetőségéről és a javítást, vagy cserét tizenöt napon belül elvégezni.

**11. feladat**

Az áruk biztonságának követelményeit jogszabály, nemzetközi szabvány, európai szabvány, illetve nemzeti szabvány határozza meg.

**12. feladat**

Ha az áru biztonságosságának követelményei nem kerültek meghatározásra, vagy nem teljes körűek, akkor a követelményeknek való megfelelés értékelésénél az alábbiak szempontok érvényesülnek:

- az Európai Bizottság ajánlásai (a termékbiztonság értékeléséről szóló iránymutatásai alapján),
- az érintett ágazatban hatályos szakmai termékbiztonsági követelményrendszer,
- a tudomány és a technika mindenkori állása szerinti egészségügyi, műszaki-technikai, valamint a biztonsággal összefüggő ismeretek,
- a biztonsággal összefüggő ésszerű fogyasztói elvárások.

A Korm. rendelet alapján nem hozható forgalomba olyan áru, amelynek tényleges tulajdonsága nem ismerhető fel és ezért veszélyezteti a fogyasztók egészségét és biztonságát. E rendelkezés az élelmiszernek minősülő termékekre vonatkozik.

**13. feladat**

A jogszabály szerint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve a piacfelügyeleti feladat- és hatáskört ellátó hatóságok ellenőrzik az áruk biztonságosságára vonatkozó követelmények betartását. Ha az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy az áru nem felel meg a biztonsági előírásoknak, akkor a hatóságok elrendelhetik az áru forgalomba hozatalának korlátozását, piacról történő kivonását, vagy visszahívását rendeljék el.

A piacfelügyeleti hatóságok ösztönözhetik a gyártókat és a forgalmazókat arra, hogy az őket terhelő kötelezettségek figyelembe vételével szakmai szabályzatokat, illetve etikai kódexet készítsenek.

A piacfelügyeleti hatóságok kötelesek tájékoztatást adni – a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszeren keresztül – mindazon árukról, amelyek nem felelnek meg a biztonságossági követelményeknek a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság részére. Ha a veszély hatásai a Magyar Köztársaság határain túl lép, akkor a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság értesíti az Európai Bizottságot megjelölve a szükséges intézkedéseket is.

---

#### 14. feladat

A játék akkor forgalmazható, ha a gyermekek szokásos viselkedését figyelembe véve a játék rendeltetésszerű használata közben nem veszélyezteti a biztonságukat és egészségüket és ezen tulajdonságait a használat során mindvégig meg őrzi.

A gyermekjáték forgalomba hozatala előtt a gyártó köteles a játékot a rendeletben meghatározott megfelelőségi jelöléssel ellátni, amellyel igazolja, hogy a játékot teljes mértékben a vonatkozó honosított, harmonizált szabványok szerint gyártották és ezt a megfelelő dokumentumokkal igazolni is tudja. A megfelelőségi jelölést, valamint a gyártó nevét és címét jól láthatóan és olvashatóan a játékra vagy a csomagolásra fel kell erősíteni.

Ha a játékot nem, vagy nem teljes mértékben a szabványok szerint gyártották EK típusvizsgálatot kell végezni. Az EK típusvizsgálat az az eljárás, melynek során a kijelölt tanúsító szerv megállapítja és tanúsítja, hogy a játék mintadarabja biztonságos és az egészséget nem veszélyezteti.

---

#### 15. feladat

Játszóteri játék (kivéve a saját, családi célra történő felhasználást) akkor hozható forgalomba, illetve vehető használatba, ha megfelel a biztonságossági követelményeknek és ezt a kijelölt szervezet által kiadott megfelelőségi tanúsítvány igazolja. Amennyiben a játszóteri eszközt nem, vagy nem teljes mértékben a vonatkozó szabványok szerinti gyártották, akkor a kijelölt szervezet a mérnöki, szakmai gyakorlata alapján állapítja meg, hogy a játszóteri eszköz megfelel-e a szabványban előírt biztonsági követelményeknek.

---

#### 16. feladat

Nem forgalmazható olyan csomagolás, illetve nem helyezhető el a termék olyan csomagolásban, amelyben, illetve amelynek összetevőiben a nehézfém összesített koncentrációja a 0,01 tömegszázalékot meghaladja. A forgalmazó a felhasználó által felajánlott használt vagy hulladékká vált kereskedelmi csomagolást köteles átvenni. A hulladékká vált csomagoló anyagot a forgalmazó köteles továbbítani a megbízott hulladékkezelőnek hasznosítás céljából *a csomagolásról és a csomagolási hulladék kezelésének részletes szabályairól* szóló 94/2002. (V. 5.) Korm. rendeletben meghatározottak szerint.

**17. feladat**

A csomagolás környezetvédelmi követelményeinek való megfelelés igazolása a gyártó feladata. A környezetvédelmi megfelelést igazoló dokumentumot a gyártó – az utolsó tétel gyártásának napját követően legalább négy évig köteles megőrizni.

A csomagolás környezetvédelmi megfelelésének igazolása során felmerülő szakmai, eljárási kérdésekben a Csomagolási Műszaki Tanácsadó Bizottság felkérés alapján véleményez, illetve tanácsot ad. A csomagolás környezetvédelmi követelményeknek való megfelelést igazoló dokumentumokat az arra kijelölt hatóság végzi (a hatósági ellenőrzést végző szervezeteket az iparügyekért felelős miniszter jelöli ki).

**18. feladat**

A fogyasztónak megvételre kínált termék eladási árát

- annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve,
- közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy árjegyzéken kell feltüntetni.

A fogyasztó jelenlétében kimért termék (ömlesztett termék) esetében csak az egységárat kell feltüntetni.

**19. feladat**

A népi iparművészeti tárgyak minősítésének feltétele a tárgy tartalma – néprajzi hagyománya és esztétikai értékei – egykori és a jelenlegi funkciója, valamint az alkalmazott technika és kivitel minősége.

A jogszabály három minősítési kategóriát határoz meg "A" és "B", jelölési nélküli alkotás.

Az "A" kategóriába sorolt népi iparművészeti alkotásnak minősíthető az olyan egyedi jellegű, kiemelkedő művészi értékű népi iparművészeti alkotás, amely magasabb esztétikai színvonalon fejleszti tovább a magyar népművészet hagyományait, technikai megvalósítása kifogástalan.

A "B" kategóriába sorolt népi iparművészeti alkotásnak minősíthető a magyar népművészet jegyeit magán viselő, a népi iparművészeti tárgyak minősítési értékrendjének megfelelő, technikai szempontból is színvonalas alkotás.

A jelölés nélküli zsűriszámot kap a színvonalas ajándéktárgynak minősülő – az "A" és "B" kategóriába nem sorolható – alkotás.

A népi iparművészeti alkotást azonosító számmal (zsűriszámmal) kell ellátni, a zsűriszám kiadásáról, valamint a népi iparművészeti védjegy használati jogáról igazolást kell kiadni. A népi iparművészeti alkotás forgalomba hozatala esetén a számlán fel kell tüntetni a zsűriszámot, és az alkotást el kell látni a népi iparművészeti védjeggyel.

**20. feladat**

A "Népi Iparművész" minősítést a Hagyományok Háza főigazgatójánál kell kérelmezni. A "Népi Iparművész" minősítés feltétele, hogy az alkotó a minősítést megelőző három évben folyamatos minősítéssel, továbbá a megfelelő számú "A", "B" kategóriás népi iparművészeti alkotással rendelkezzen. A "Népi Iparművész" igazolvány kerül kiállításra részére, amely öt évig érvényes, érvényessége három évvel meghosszabbítható. Húsz év minősített munka után megújítás nélkül használható.

MUNKANYELVI

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

A fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

A termékfelelősségről szóló 1993. évi X. törvény

A játszótéri eszközök biztonságosságáról szóló 78/2003. (XI. 27.) GKM rendelet

A gyermekjátékszerek biztonságossági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról szóló 24/1998. (IV. 29.) IKIM–NIM együttes rendelet

Az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló 79/1998. Korm. rendelet

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. GKM rendelet

A termék eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet

A csomagolás környezetvédelmi követelményeknek való megfelelése igazolásának részletes szabályairól szóló 91/2006. (XII. 26.) GKM rendelet

A népi iparművészettel kapcsolatos állami feladatok végrehajtásáról szóló 12/2004. (V. 21.) NKÖM rendelet

### AJÁNLOTT IRODALOM

A fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

A termékfelelősségről szóló 1993. évi X. törvény

A játszótéri eszközök biztonságosságáról szóló 78/2003. (XI. 27.) GKM rendelet

A gyermekjátékszerek biztonságossági követelményeiről, vizsgálatáról és tanúsításáról szóló 24/1998. (IV. 29.) IKIM–NIM együttes rendelet

Az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló 79/1998. Korm. rendelet

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. GKM rendelet

A termék eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet

A csomagolás környezetvédelmi követelményeknek való megfeleléssége igazolásának részletes szabályairól szóló 91/2006. (XII. 26.) GKM rendelet

A népi iparművészettel kapcsolatos állami feladatok végrehajtásáról szóló 12/2004. (V. 21.) NKÖM rendelet

A(z) 1004–06 modul 043–as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 215 02 0010 31 01	Csipkekészítő
31 215 02 0010 31 02	Fajátékkészítő
31 215 02 0010 31 03	Faműves
31 215 02 0010 31 04	Fazekas
31 215 02 0010 31 05	Gyékény-, szalma- és csuhéjtárgykészítő
31 215 02 0010 31 06	Kézi és gépi hímző
31 215 02 0010 31 07	Kosárfonó és fonottbútor-készítő
31 215 02 0010 31 08	Szőnyegszövő
31 215 02 0010 31 09	Takács
31 215 02 0100 21 01	Kosárfonó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

21 óra



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