



Pisky Józsefné

A fogyasztói és a belső lopások jellegzetességei a kereskedelmi egységekben, a vásárlói lopások ügyintézésének jogi és etikai szabályai



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-015-30



A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Több mint 300 ezer forint értékű árut lopott egy nő egy salgótarjáni bevásárlóközpontban, ez az összeg rekordnak számít a bolti lopások terén Nógrád megyében – közölte a rendőrség.

A mátraverebélyi asszony 315 ezer 179 forint értékű számítógép-alkatrésszel, háztartási cikkel és élelmiszerral akart fizetés nélkül távozni a bevásárlóközpontból, de a biztonsági őrök feltartóztatták – közölte Kaszás Ottó, a Nógrád Megyei Rendőr-főkapitányság szóvivője. A nő bűncselekményt követett el, hiszen a lopás 20 ezer forintos értékhatár alatt minősül szabálysértésnek. Az asszony ellen lopás vétségének megalapozott gyanúja miatt indított eljárást a rendőrség. (MTI)¹

1. Milyen eszközök, módszerek alkalmazását javasolná az ilyen lopások megakadályozására?

¹www.origo.hu 2010.03.07.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Btk. 316. §: „Aki idegen dolgot mástól azért vesz el, hogy azt jogtalanul eltulajdonítsa, lopást követ el.”

A lopás törvényi tényállása évtizedek óta változatlan, csak az értékhatárok kerültek több esetben módosításra. A bolti lopás jogi minősítését az eltulajdonított áru értéke határozza meg, jelenlegi törvények szerint húszezer forint alatt szabálysértésnek, e felett bűncselekménynek minősül. A bolti lopások jelentősebb része a szabálysértés kategóriájába esik, de igen nagyszámú az ezt meghaladó eltulajdonítások száma is.

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI

1. A boltok veszélyeztetettségét befolyásoló tényezők

A boltok lopásokkal szembeni veszélyeztetettségét számtalan tényező befolyásolja. Az, hogy az adott helyen, vagy környezetben mely tényezők, hogyan befolyásolják, az változó lehet, de mindenképpen figyelembe kell venni az alábbi tényezőket:

- Területileg hol helyezkedik el, milyen a külső környezet
- Építészetiileg milyen a felépítése
- Milyen védelmi rendszerek kerültek kiépítésre
- Milyen a nyitva tartása
- Mi az üzlet profilja
- Az alkalmazott értékesítési mód
- A dolgozó személyek száma
- Vásárlók száma
- Átépítési vagy felújítási munkálatok a nyitva tartás alatt
- Bűnözői körök megjelenése vagy megléte a környéken
- Rendkívüli események
- Stb.

2. Az elkövetés helyszíne

- Kis alapterületű üzleteknél az elkövetés közvetlen helyszínét általában nem lehet megállapítani, gyakorlatilag az üzlet egész területe annak tekinthető. Itt a lopást olyan területrészen követik el az elkövetők (az áru elrejtése), ahol azt az adott pillanatban az eladó nem látja.
- Néhány száz m²-es üzletnél az elkövetők sok esetben az eladótér azon területeire viszik az árut, ahol annak eltulajdonítása, elrejtése a berendezési tárgyak takarása miatt lehetségessé válik. Az eladók itt sem láthatják a cselekmény elkövetését.

- Gyakran előfordul, hogy az egyik elkövető az eltulajdonítani szándékozott árut az üzlet olyan helyére viszi, ahol az eladók nem látják. Itt leszedi a termékről az áruvédő eszközt, majd távozik az üzletből. Később megjelenik társa, aki a már előkészített terméket megkísérli eltulajdonítani. Ugyanez történik akkor is, amikor az egyik személy egy másik árucikkbe rejti az eltulajdonítani szándékozott terméket.
- Következő helyszín az üzletnek az a része, amit a biztonsági kamerákkal sem lehet ellenőrizni, mert annak látószögén kívül esik, vagy más okból van takarásban.
- Áruvédelem szempontjából kritikus hely a próbafülke, illetve annak közvetlen környéke.
- Un. „lopásérzékeny” helyek még a raktárak, az árufeltöltő folyosók és a hulladékdeponáló területek. Ezekben a területeken kizárólag az üzlet dolgozói számára adott a lehetősége annak, hogy előkészítsék eltulajdonításra az árut.
- Betöréses lopások konkrét helyszíne az üzletek hátsó raktári ajtaja, a kirakatok,
- Göngyölegtárolók vagy külső raktárak.

3. Az elkövetés időpontja

Az alábbi időpontokban sűrűbben követnek el bűncselekményt:

- nagy forgalmú napokon (pl.: péntek, szombat), illetve ünnepnapokat (karácsony, húsvét, stb.) közvetlenül megelőző napokon,
- hipermarketekben akcióváltás napján, illetve az azt követő néhány napon,
- bevásárlóközpontokban rendezvények idején, illetve az azt megelőző és az azt követő néhány órában,
- fizetésnapokon,
- a napi nyitvatartási időpontot figyelembe véve gyakoribb az elkövetés 13 - 15 óra (tanítási idő vége), a koradélután 14 - 17 óra (munkaidő vége), valamint 22 óra után (amikor a vendéglátóhelyek zárnak) a bevásárlóközpontokban,
- rendkívüli események bekövetkezésének idején (pl. bombariadó),
- raktár feltöltések napján, vagy azt követően, üzletek árufeltöltésének időszakában,
- az üzlet zárása után, de még a bevásárlóközpont zárása előtti időszakban (általában 20 és 22 óra közötti idő), az egyes üzlet sérelmére rácsfeszítés módszerével elkövetett lopás.

4. Az elkövető (k) személye

Az elkövetőket többféle szempontból jellemezhetjük:

Számuk szerint lehetnek:

- egyéni, illetve
- csoportos elkövetők

Szervezettségük tekintetében lehetnek:

- alkalmi elkövetők
- szervezett elkövetők

A lopások résztvevői lehetnek:

- vásárlók
- alkalmazottak
- alkalmazottak és vásárlók
- szállítók
- szállítók és alkalmazottak
- egyéb (karbantartók, vagyonőrök, takarítók, stb.)

A lopások leggyakoribb módjai

Belső elkövetők részéről:

- élelmiszerek térítés nélküli elfogyasztása
- hulladékok közé rejtés
- saját személyes holmi közé rejtés
- leárazott termékként történő megvásárlás
- indokolatlan selejtezés,
- összejátszás a szállítókkal
- összejátszás a „vevővel” (aki személyes ismerőse)
- pénztárnál a be nem blokkolt tétel többletet eredményez, majd kiveszi
- házhozszállításnál összejátszás a kiszállítóval
- átárazás, majd olcsóbb áron történő megvásárlás
- stb.

Külső elkövetők részéről:

- saját ruhájába, táskájába rejtés
- átcímkézés
- másik vásárolt áruba rejtés
- „bélelt” szatyor technika
- több ruhadarab felvétele, vagy a régi ottmarad
- kocsiban felejtett áruk
- élelmiszerek térítés nélküli elfogyasztása
- különböző trükkös lopások
- stb.

Külső és belső elkövetők részéről:

- Szándékosan rosszul beárazott terméket ad át az alkalmazott a vevőnek
- A pénztáros nem blokkolja be az árut, vagy kevesebbet számol szándékosan
- A bevásárlókocsiban hagyott árut „kiengedi” a pénztárnál.
- A kinti hulladéktárolóba rejteti az alkalmazott, majd „valaki” elviszi
- Az ellenőrzéssel megbízott személy segíti a tolvajt
- Különböző trükkös lopások
- Stb.

Szervezett lopások

- A szervezett lopásokra a következő elkövetői körök szakosodtak:
 - fiatalok csoportok, részben a „balhézas” kedvéért, részben a kisebb, de drágább mindennapos tárgyak beszerzése érdekében (cigaretta, ital, illatszerek)
 - kábítószerfüggő társaság, az „anyaghoz” szükséges pénz megszerzése céljából, a lopott dolgok értékesítésével
 - hajléktalan, vagy megélhetési célú beszerzést folytató személyek a legszükségesebb élelmiszerek megszerzése, vagy kisebb dolgok eladása érdekében
 - bűnöző csoportok, amelyek bizonyos árucikkek beszerzésére, értékesítésére „szakosodtak”, a dolgok kiválasztása megrendelésre történik, cél a „piaci” értékesítés. Ilyen termékek: híradástechnikai-elektronikai berendezések, CD-, DVD lemezek, italok, márkás illatszerek, női kozmetikai szerek stb.)

A szervezett lopások felderítése összetett intézkedést igényel, a tettenérés (főleg biztonsági személyzet hiányában) nem egyszerű és nem veszélytelen, ezért szakértő igénybevétele ajánlott.

Motiváció

Az üzletek biztonságát veszélyeztető bűncselekmények indítékait az alábbiak szerint lehet csoportosítani:

- anyagi érdek, haszonszerzés (lopás, rablás, zsarolás)
- politikai érdek (multinacionális vállalatoknál)
- egyéni bosszú (pl. dolgozó munkaviszonyának megszüntetésekor)
- vallási fanatizmus (terror jellegű bűncselekményeknél)
- elmebetegség
- konkurencia (ugyanolyan termékcsaládot értékesít az újonnan nyitott bolt)
- egyéb ok (bűnszervezetek működése, konkurencia vagy egyéb szervezetek érdekeinek sérelme, személyek életminőségének romlása, stb.)

Az esetek túlnyomó többségében az anyagi haszonszerzés játszik szerepet!

A BOLTI LOPÁSOK MEGELŐZÉSÉNEK LEHETSÉGES MÓDJAI

A bolti vagyon védelmének leghatékonyabb módszere a megelőzés. Az adott körülményeket, munkamódszereket úgy kell kialakítani, hogy az elkövetés igen nagy kockázati tényezőt jelentsen az elkövető számára.

Ez alatt a következőket érthetjük:

- Megfelelő munkaszervezés kialakítása
- Leltárfelelősség kibővítése (Nem csak a vezető felel!)

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

- A vezető folyamatosan ellenőrzi a beosztottakat, az üzletbe érkező ügyfeleket
- Tilos az alkalmazottaknak munkaidőben az ismerőseiket, családtagjaikat fogadnia, kiszolgálnia
- Az alkalmazottaknak saját holmijukat érkezéskor és távozáskor be kell mutatniuk.
- Szűrőpróbaszerűen az öltöző szekrényeket időközönként ellenőrizni kell, az alkalmazott jelenlétében
- A személyzeti vásárlásokat ellenőrizhetővé kell tenni
- A szükséges vagyonvédelmi eszközök és módszerek bevezetése, kiépítése
- Az árusítótér könnyen átlátható, ellenőrizhető legyen
- A lopások megelőzhetőek éber és mozgékony figyelemmel, az üzlettér gyakori és teljes áttekintésével, a bolti munkaruhás dolgozók jelenlétével. A lopni szándékozó eláll szándékától, ha ilyen magatartást észlel
- Az önkiszolgáló üzletben mindig legyen elegendő kosár, bevásárlókocsi, hogy ezek hiányára ne hivatkozhasson az árut a saját táskájába, ruházatába rejtő személy
- Célszerű az önkiszolgáló üzletekben minden esetben a forgalomhoz igazodó számú pénztárat működtetni a torlódások elkerülésére. Általában a zsúfolt helyeken történik az áru elrejtése
- A pénztárosokat rendszeresen tréningben kell részesíteni, tájékoztatni az aktuális eltulajdonítási módszerekről
- Videokamerák alkalmazása esetén kötelező - már a bejáratnál figyelmeztető táblákat elhelyezni (felhívni a figyelmet a máshol vásárolt áruk bemutatására, őrző-védő szolgálatra, elektronikus áruvédő rendszerekre, bevásárló kosarak, kocsik kötelező használatára)
- Lehetőségektől függően célszerű a vásárlók csomagjainak megőrzését segíteni.
- Vagyonvédelmi célokra alkalmazhatók őrző-védő szolgálatok, ahol az egyenruhás biztonsági őrök jelenléte is segíti a lopások megelőzését
- Az őrző-védő szolgálatok alkalmazottai tanúként szerepelhetnek, mentesítve a bolti dolgozókat ennek hátrányai alól
- Stb.

A kisebb üzletekben, ahol csak 1-2 fő eladó dolgozik, ritkán lehet alkalmazni a videokamerás figyelő rendszert (drága, és esetenként plusz személyzet kell a figyeléséhez). Ha azonban gyanú van a tekintetben, hogy az alkalmazottak követnek el bűncselekményt, mindenképpen hatásos eszköz.

A következő eszközök alkalmazhatók:

- a vásárló belépésekor (bejáratnál ajtó megnyitásakor), illetve kilépéskor hanggenerátorral vagy egyéb módon jelzés történik (csengő, stb.),
- árufigyelő tükrök felhelyezése (egy adott pontból az eladótér nagy része figyelemmel kísérelhető)
- raktárajtón, irodaajtón ablak létesítése, fényvisszaverő fóliával történő bevonása (a dolgozó látja a vásárlót, de a vásárló nem látja az ablak mögött figyelést végző eladót)
- tömeges árlevételt akadályozó technika árura történő felhelyezése
- menekülést gátló forgóajtó felszerelése

- egyedi azonosító rendszerek telepítése, elektronikus áruvédelmi eszközök alkalmazása

Az éjszaka is nyitva tartó üzletet este 22:00 órától reggel 05:00 óráig ajánlatos úgy működtetni, hogy a bejárati ajtót nem nyitják ki, hanem csak egy ablakon keresztül szolgálják ki a vásárlót.

Taktikai érdekből először a pénzt kell átvenni, majd fizetés után átadni az árut!

- Célszerű a pénztáros védelme érdekében videokamera telepítése
- Ha az üzlet alkalmazottja támadás, rablás áldozatává válik, akkor különösen speciális viselkedési, magatartási szabályokat kell betartania, elsősorban saját életének megvédése érdekében
- Az üzemeltető, tulajdonos a saját dolgozóinak ellenőrzésére különböző módszereket alkalmazhat (kihelyezett csalipénz, stb.)
- Pánik Alarm rendszer üzemeltetése, biztonsági őr alkalmazása

A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI

1. Fellépés tettenéréskor

- 1. Amennyiben a bolti dolgozó észleli egy személy eltulajdonítási szándékát, az önmagában még nem elég a lopás elleni intézkedésre.
- 2. A gyanúsított személlyel szemben csak akkor lehet fellépni, ha már a pénztárvonalat elhagyta és nem, vagy csak részben fizette ki az áru ellenértékét.
- 3. A pénztártól már távozott személyt, – ha gyanú merült fel arra, hogy eltulajdonított árut, vagy az árukat nem fizette ki – még az üzletben tartózkodása alatt határozottan, udvariasan – olyan módon és helyen, hogy a többi vásárló körében ne keltsen feltűnést – fel kell kérni arra, járuljon hozzá ellenőrzéséhez a helyzet tisztázása érdekében, ha a pénztárnál fizetés is történt, úgy a vásárlási blokk alapján (irodában vagy raktárban).
- 4. Amennyiben az ellenőrzéstől elzárkózik, közölni kell vele, hogy ebben az esetben rendőr hívására kényszerülnek, és annak kiérkezéséig ne hagyja el az üzletet.
- 5. Figyelmeztetni kell, hogy magatartását többen figyelemmel kísérték.
- 6. Tilos a tetten ért személyt:
 - testi vagy ruházati motozásnak alávetni
 - nyilvános helyen (pl. Vevőtérben) a szabálysértő magatartásra nézve sértő, fenyegető, becsmérlő kifejezéseket tenni, kioktatni
 - fizikai kényszerítő körülményeket alkalmazni, személyes szabadságában korlátozni
- 7. El kell kerülni a vásárlók szúrópróbaszerű – alapos gyanú nélküli – közvetlen ellenőrzését.

2. Eljárás lopás esetén

- 1. Bolti lopás esetén bizonyítékként értékelhető:
 - alkalmazottak tanúvallomása

- őrző-védő szolgálat alkalmazottainak tanúvallomása
 - vevő tanúvallomása
 - az esetről készült videofelvétel
 - beismerő vallomás (ám azt semmilyen eszközzel nem lehet kikényszeríteni)
- 2. Amennyiben a lopással gyanúsított személyről bebizonyosodik, hogy az 20.000 Ft értéket el nem érő árut eltulajdonította, jegyzőkönyvben rögzíteni kell a hatósági eljáráshoz szükséges adatokat. A jegyzőkönyvet alá kell írni a tanúkkal és a gyanúsítottal. Ha az aláírást megtagadja, rendőrt kell hívni.
- 3. Az irodában a tetten érő dolgozón vagy a biztonsági őrön kívül még egy, – lehetőség szerint kettő – személy feltétlenül tartózkodjék tanúként, így az üzletvezetővel vagy helyettesével együtt 3, ill. 4 fő.
- 4. A jegyzőkönyv felvétele és aláírása után az eljárás alá vont személyt meg kell kérdezni arról, hogy megvásárolja-e az eltulajdonított árut vagy sem.
- Ha megvásárolja, esetleg el lehet tekinteni a további eljárástól
 - Amennyiben nem vásárolja meg, közölni kell, hogy szabálysértést, bűncselekményt követett el, és az ügyben a kereskedelmi vállalkozás hatósági feljelentést tesz
- 5. Nagy összegű (20 000 Ft értéket meghaladó értékű) áru eltulajdonításakor, minden esetben rendőrt kell hívni. Ugyanígy kell eljárni akkor is, ha az eljárás alá vont személyt, vevőt ismételten tetten érik.
- 6. A lopási esemény kezelése higgadt, nyugodt, határozott intézkedést igényel:
- durva konfliktus ne keletkezzen
 - az üzlet normális menetét ne zavarják meg
 - személyiségi jogok ne sérüljenek
- 7. A gyanúsítottat az eljárás befejezése után minden feltűnést kerülve (így pl. raktári kijáraton át) kell az utcára kikísérni.

3. A jegyzőkönyv tartalmi követelményei

- 1. Az esemény körülményeinek pontos, részletes leírása az időpontok (helyszín, hely, cselekmény, dátum, időpont) megjelölésével.
- 2. Az eltulajdonított áru beazonosítható megnevezése (márkanév, cikkszám, gyártó neve, stb.)
- 3. Az eltulajdonított áru mennyiségének és értékének pontos megjelölése.
- 4. Az eltulajdonított áru fogyasztói árának feltüntetése.
- 5. A tanúk adatainak feltüntetése, nyilatkozatuk arra vonatkozóan, hogy – feljelentés esetén – a hatóság előtt is megjelennek tanúként.
- 6. A lopással gyanúsított személy részletes adatainak feltüntetése.
- 7. A jegyzőkönyv legalább 3 példányban készüljön, 1 példány a hatóságé, 1 példány az üzletben marad, 1 példány a gyanúsítotté.

4. További eljárási szabályok

- 1. Célszerű nagyon körültekintően eljárni a bolti lopással gyanúsított személlyel szemben, előfordulhat, hogy az eltulajdonítási szándékot észlelő biztonsági őr, bolti dolgozó, esetleg egy vevő észlelését követően:
 - a gyanúsított az elrejtett árut időközben valahova letette,
 - a vevő figyelmetlenül árut tett zsebre (pl. cigarettát), majd a hibát kiküszöbölve a kosarába tette,
 - az észlelő tévedett.Ezekben az esetekben nincs jogalapja az intézkedésnek.
- 2. Amennyiben a bolti eljárás során megállapítást nyer, hogy a gyanúsított személy nem követte el a feltételezett lopást, akkor a kereskedő kifejezett érdeke bocsánatot kérni a gyanúsított személytől az okozott kellemetlenségért, félreértésért, az esetleges károkozást megtéríteni. A vásárló kérésére ebben az esetben a bolt vezetője vegyen fel jegyzőkönyvet és egy példányát a vevőnek adja át. Célszerű lehet a bocsánatkérést is írásban rögzíteni.

5. Hatályos jogszabályok

Információ: Országos Kereskedelmi Szövetség / Szolgáltatási Iroda, fax: 202-6574

1012 Budapest, Kuny Domokos u. 13-15.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Az egyik üzlet bejáratánál a következő feliratot örökítették meg! Fogalmazza meg véleményét a feliratról, illetve arról, hogy Ön szerint, milyen magatartásra számíthat az üzlet tulajdonosa a felirat láttán vásárlóitól! Írja le, milyen módszerek alkalmazását javasolná az üzlet tulajdonosának az általa választott helyett!



1. ábra. Felirat egy üzlet bejáratánál

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2. Az üzletben, ahol Ön dolgozik, tetten ért lopás történt. Az Ön feladata, hogy vegye fel a lopási jegyzőkönyvet. Az eset leírása és a rendelkezésre álló adatok a következők:

Tóth Mária és Nagy Andrea eladók észrevették, hogy a kabátja zsebébe tette az eltulajdonított árukat. A pénztárnál fizetés nélkül kívánt távozni, de a biztonsági őr megállította. Az eltulajdonítás tényét nem tagadta, az árukat visszaadta.

A lopással gyanúsított személy

Neve: Cserepes Virág általános iskolai tanuló

Született: Budapesten, 1998. 01. 12.

Anyja neve: Kiss Virág

Lakcíme: 1052 Budapest, Ó utca 2.

A tanuló iskolája: 1 sz. Általános iskola, 1052 Budapest, Ó utca 6.

Tanuló ig. sz.: 123456789

Szülő: Kis Virág

Fizetés nélkül az alábbi termékeket akarta magával vinni:

2 db Milka csokoládé 100 g -os 210 Ft/db

3 cs. Camel cigaretta 20 db-os 800 Ft/db

1 db Dove dezodor 20 g-os 850 Ft/db

JEGYZŐKÖNYV

Készült* _____
Város _____ utca _____ sz. alatt
Év _____ hónap _____ nap _____ óra

Tárgy Tetténért lopás

Név _____ Leánykori név: _____
Szül. hely: _____ év _____ hó _____ nap
Anyja neve: _____

Lakcíme: _____ város _____ utca _____ házsz.
Munkahely neve és címe: _____

Szem.ig.sz. _____

A fiatalkorú elkövető törvényes képviselője:

A pénzártól való távozás után a következő árucikkeket akarta a boltból térítés nélkül magával vinni.

Mennyiség	árunem	egységár	összeg
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

A tettenérés körülményei: _____

A cselekményt látta: _____ bolti dolgozó
_____ bolti dolgozó

Nevezett a tettenérés tényét, annak körülményeit beismeri.

Nevezett a terhére állított cselekményt tagadja. Védekezése: _____

Jegyzőkönyvvezető _____ tanú _____ tettes aláírása _____
_____ tanú _____

*üzlet/áruház megnevezése

2. ábra. Lopási jegyzőkönyv

3. Olvassa el a következő rövid esettanulmányt!

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

A bevásárlás közben a vevő elvesz a polcra egy műanyag vödört, amit a bevásárló kocsijába tesz. Ezt követően további árukat vásárol, és a kozmetikumokhoz érkezik. Itt elvesz 2 db Palette color hajfestéket, melyek összesen 1800 Ft-ba kerülnek, és ezeket a vödörbe teszi. Majd hoz egy másik vödört, és azt a bevásárlókocsiban levő vödörbe teszi. Ezzel a két csomag már nem látható. A pénztárhoz megy, és minden árut a pénztárszalagra helyez, így a két vödört is. A pénztáros minden árut beblokkol. A két vödörért darabonként 600 Ft-ot. A vevő minden árut a felső vödörbe pakol és elhagyja az üzletet. Ez a vevő 1800 Ft veszteséget okozott.

Ki tudja, milyen gyakran fordulnak elő ilyen esetek az üzletekben. Gondolja végig, és értékelje a szituációt! Fejtse ki, hogy az ilyen és ehhez hasonló esetekből tanulva, milyen rendszabályokat vezetne be a pénztárnál!

4. A Tóth család éppen heti nagybevásárlását bonyolítja, a gyerekek is velük vannak. A pénztárnál az árutovábbító szalag teljesen tele van. A bevásárló kocsiban két nagyobb árucikk is marad, mert nem fért fel a szalagra. A pénztárosnak ez ellen nincs kifogása. Először a két nagy árucikket blokkolja, hogy a már beblokkolt árukat a bevásárló kocsiba lehessen helyezni. A kocsi máris ismét megtelik. Tóth úr fizet, és családjával együtt elhagyja az üzletet. Remélhető, hogy a Tóth családnál tisztességes vásárlásról volt szó; ha nem, akkor például:

Ha a Tóth család nem tisztességes szándékkal érkezett a boltba, milyen lehetőségei lehetnek volna, hogy fizetés nélkül szerezzen be árukat?

Sorolja fel, hogy egy nagy bevásárlás során, hasonló szituációban milyen lehetőségek adódnának az eltulajdonításra!



Megoldások

1. A bolt által kiírt közlemény több szempontból is törvénysértő. A lopások esetén alkalmazott eljárási kódex szinte valamennyi részét megsérti. Ha a bolti dolgozó észleli egy személy eltulajdonítási szándékát, az önmagában még nem elég a lopás elleni intézkedésre.

Tilos a tetten ért személyt:

- testi vagy ruházati motozásnak alávetni,
- nyilvános helyen (pl. Vevőtérben) a szabálysértő magatartásra nézve sértő, fenyegető, becsmérlő kifejezéseket tenni, kioktatni,

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

- fizikai kényszerítő körülményeket alkalmazni, személyes szabadságában korlátozni.
- El kell kerülni a vásárlók szűrőpróbaszerű - alapos gyanú nélküli - közvetlen ellenőrzését.

Továbbiakban a közlemény igen sértő a többi becsületes vásárlóra nézve is. Ennek hatására a kereskedő nem számíthat vásárlóinak megtartására. A lopások elleni védekezésnek, más hatásos módszereit kellene alkalmazni. Pl.

A bútorok, berendezések elhelyezésénél törekedni kell:

- az áttekinthetőségre, ne legyenek nehezen átlátható helyek;
- ha lehetőség van rá, csomagmegőrzőt létesíteni.

Az árukihelyezésnél figyelembe kell venni:

- az áttekinthetőséget,
- az értékesítési módot,
- önkiszolgáló vagy önkiválasztó értékesítési módnál, az értékesebb vagy a "gyakrabban lopott" termékeket védettebb helyre tegyük, vagy lássuk el vagyonvédelmi eszközökkel.

Egy élelmiszer boltban az alábbi eszközöket és módszereket érdemes alkalmazni:

- Tükrök;
- Bemutató vitrinek;
- Látható TV kamerák;
- Elektronikus áruvédelem;
- Őrök, rendészek.

Nem vitás, hogy a legjobb eredményt az elektronikus védelemi rendszer kiépítésével lehet elérni, ugyanakkor nem szabad megfeledkezni az élőerős védelemről sem. Az élőerős áru és vagyonvédelem alapja a jó munkaszervezés, munkavégzés, és a munkahelyi magatartás szabályainak kialakítása valamint, tudatosítása az alkalmazottakban.

2.

3. Az eset világos, a pénztáros a saját hiszékenységének áldozata lett. A vödör természetesen csupán egy példa. Számos más, úgynevezett üreges áru lehetővé teszi ezt a lopást, vagy éppenséggel hasonló módszert. Ezt a lopási módszert nem alkalmi, hanem sokkal inkább törzsvevők alkalmazzák. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a törzsvevők kihasználják a pénztárszemélyzet bizalmát.

Tehát, az üreges árucikkeket a törzsvevőknél is ellenőrizni kell. Ha mindenkit ellenőriznek, senki sem érzi úgy, hogy méltánytalanul bánnak vele, vagy különösen azt, hogy gyanúsítják.

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

JEGYZŐKÖNYV

Készült* Százszázötven KFT 2 sz. üzlet
Budapest 1052 Város Szécs utca 3 sz. alatt
2010.Év 04 hó nap 9 nap 15.20 óra

Tárgy Tettesért lopás

Név Csernye Virág Leánykori név _____
Száll. hely Budapest 1996 év 01 hó 02 nap
Anyja neve Kiss Virág

Lakcím Budapest 1052 Város 0 utca 2
Néző Munkahely neve és címe: I. Általánosiskola Budapest 1052 0 utca 6

Szem.ig. sz. Tanulójegye 123456789

A fiatalkori elkövető törvényes képviselője Kiss Virág

A pénztár védi támasztán a következő árucikket akarta a boltból kifizetni magának vevő.

Mennyiség	Árucím	Egység	Összeg
2 db	Milka csokoládé 100g-os	210 Ft/db	420 Ft
3 cs	Camel cigaretták 20 db-os	800 Ft/db	2400 Ft
1 db	Dove doboz 20 g-os	850 Ft/db	850 Ft
Összesen:			3670 Ft

A tettesérő körülményei: Tóth Mária és Nagy Andrea eladók észrevették, hogy a
kiadja zsebébe tette az elvett pénztárbeli árukat. A pénztárnál fizetés nélkül
kivonták a boltból, de a biztonságát megállították.

A cselekményt látta: Tóth Mária bolti dolgozó
Nagy Andrea bolti dolgozó

Nevetett a tettesérő tényét, annak körülményeit beszámolt.

Nevetett a tettesérő állított cselekményt tagadta. Védőkezése: Az elvett pénztárbeli árukat nem tagadta, az árukat visszatartotta.

Jegyzőkönyvezető _____ tanú _____ tettes aláírása _____
_____ tanú _____

*A bolti árak megismerése

3. ábra. Lopási jegyzőkönyv

4.

- A lefóliázott 12 db-os ásványvíz alatt egy tábla csokoládé.
- A nagy dobozos mosópor alatt több csomag fűszer.
- Az 5 kg-os burgonya alatt több újság, magazin.
- A hajfestékes dobozban 3 db kozmetikai krém.
- A papírkartonos, 6 db-os sör között egy értékes fogkefe.
- A fogkrémes dobozban varrócérnák.
- A zöldség-gyümölcs osztályon, általuk beárazott áru, mely némi többletet tartalmaz.
- A gyerekek kezében egy-egy csokoládé.
- A bevásárló szatyor, melyet „úgy tűnik” otthonról hoztak.
- Egy csomag zsebkendő, melyet éppen használnak.
- Stb.

Nem marad tehát más, mint reménykedni abban, hogy a Tóth család tagjai valamennyien tisztességes szándékkal jöttek vásárolni, valamint hogy:

- A gyártók általában az önkiszolgáló értékesítésnek megfelelő csomagolásokat alkalmaznak.
- A kereskedelmi vállalatok beszerzői a csomagolások ilyen jellegű szerepére nagyobb figyelmet szentelnek; szükség esetén egyes cikketeket nem vesznek fel a listára.

A FOGYASZTÓI ÉS BELSŐ LOPÁSOK JELLEGZETESSÉGEI A KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN, A VÁSÁRLÓI LOPÁSOK ÜGYINTÉZÉSÉNEK JOGI ÉS ETIKAI SZABÁLYAI.

- A vevők a nem egyértelmű helyzeteket kerülik.
- A fogyasztói érdekvédelmi szervezetek mindent elkövetnek, hogy a tisztességes vásárlókat segítsék.
- A pénztárszemélyzetet a mindennapi üzleti menet követelményeire alaposabban képezzék ki; „Alkalmom szüli a tolvajt!” (Egy tolvaj csak akkor lesz aktív, ha úgy érzi, hogy nem figyelik.)

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Vagyonbiztonsági szempontból, hol helyezné el az alábbi árucikkeket egy önkiszolgáló/önkiválasztó bolt területén? Írja a megfelelő betűjelet az árucikk sorában kijelölt helyre!

- a) Zártrendszerű bemutató területeken.
- b) Bemutató vitrinekben.
- c) Jól látható, forgalmas helyen.
- d) Pénztárnál.
- e) Csak hagyományosan kialakított részen, helyszíni fizetéssel.
- f) Bárhol az árusítótér polcain.
- g) Bárhol az árusítótér polcain, rögzítő szerkezettel.

- | | |
|--|------|
| 1. Értékes italok | |
| 2. Dohányáru | |
| 3. Drága porcelán és kristályáru | |
| 4. Apró kozmetikai termékek (rúzs, krémek, stb.) | |
| 5. Arany ékszer | |
| 6. Kávé, tea | |
| 7. Liszt, cukor, olaj | |
| 8. Mosószerek, öblítőszer | |
| 9. Apró díszáruk | |
| 10. Értékes szerszámok | |

2. feladat

A boltok lopások elleni veszélyeztetettségét több tényező is befolyásolhatja. Mely fontos tényezők maradtak ki? Írja hozzá a listához!

- Területileg hol helyezkedik el, milyen a külső környezet.
- Építészetiileg milyen a felépítése.
- Milyen védelmi rendszerek kerültek kiépítésre.
- Milyen a nyitva tartása.
- A dolgozó személyek száma.
- Átépítési vagy felújítási munkálatok a nyitva tartás alatt.
- Rendkívüli események (bombariadó, tűzriadó, csőtörés, földrengés, stb.)
- .
- .
- .

3. feladat

Melyik állítás nem felel meg az igazságnak? Húzza alá a hamis állításokat!

1. Amennyiben a bolti dolgozó észleli egy személy eltulajdonítási szándékát, az önmagában elég a lopás elleni intézkedésre.
2. A gyanúsított személlyel szemben csak akkor lehet fellépni, ha már a pénztárvonalat elhagyta és nem, vagy csak részben fizette ki az áru ellenértékét.
3. Amennyiben az ellenőrzéstől elzárkózik, közölni kell vele, hogy ebben az esetben rendőr hívására kényszerülnek és annak kiérkezéséig bezárják.
4. Figyelmeztetni kell, hogy magatartását többen figyelemmel kísérték.
5. Tilos a tetten ért személyt:
 - testi vagy ruházati motozásnak alávetni,
 - nyilvános helyen (pl. Vevőtérben) a szabálysértő magatartásra nézve sértő, fenyegető, becsmérlő kifejezéseket tenni, kioktatni.
6. Adott esetben fizikai kényszerítő körülményeket kell alkalmazni, személyes szabadságában korlátozni lehet.
7. El kell kerülni a vásárlók szúrópróbaszerű – alapos gyanú nélküli – közvetlen ellenőrzését.
8. Amennyiben a lopással gyanúsított személyről bebizonyosodik, hogy az 5.000 Ft értéket el nem érő árut eltulajdonította, jegyzőkönyvben rögzíteni kell a hatósági eljáráshoz szükséges adatokat.
9. A jegyzőkönyvet alá kell íratni a tanúkkal és a gyanúsítottal. Ha az aláírást megtagadja, kényszeríteni kell.
10. Az irodában a tetten érő dolgozón vagy a biztonsági őrn kívül még egy – lehetőség szerint kettő – személy feltétlenül tartózkodjék tanúként, így az üzletvezetővel vagy helyettesével együtt 3, ill. 4 fő.

4. feladat

Foglalja össze, milyen biztonsági módszereket alkalmazna egy kis üzlet (1–2 személyes) működésénél! Válaszát írja le a kijelölt helyre!

Blank lined area for notes or answers.

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Értékes italok	e)
Dohányáru	d)
Drága porcelán és kristályáru	a), b)
Apró kozmetikai termékek (rúzs, krémek, stb.)	e)
Arany ékszer	e)
Kávét, tea	c)
Liszt, cukor, olaj	f)
Mosószer, öblítőszer	f)
Apró díszáru	e)
Értékes szerszámok	g)

2. feladat

- Mi az üzlet profilja.
- Az alkalmazott értékesítési mód.
- Vásárlók száma.
- Bűnözői körök megjelenése vagy megléte a környéken.

3. feladat

1. Amennyiben a bolti dolgozó észleli egy személy eltulajdonítási szándékát, az önmagában elég a lopás elleni intézkedésre.

2. A gyanúsított személlyel szemben csak akkor lehet fellépni, ha már a pénztárvonalat elhagyta és nem, vagy csak részben fizette ki az áru ellenértékét.

3. Amennyiben az ellenőrzéstől elzárkózik, közölni kell vele, hogy ebben az esetben rendőr hívására kényszerülnek és annak kéréséig bezárják.

4. Figyelmeztetni kell, hogy magatartását többen figyelemmel kísérték.

5. Tilos a tetten ért személyt:

- testi vagy ruházati motozásnak alávetni,
- nyilvános helyen (pl. Vevőtérben) a szabálysértő magatartásra nézve sértő, fenyegető, becsmérlő kifejezéseket tenni, kioktatni.

6. Adott esetben fizikai kényszerítő körülményeket kell alkalmazni, személyes szabadságában korlátozni lehet.

7. El kell kerülni a vásárlók szűrőpróbaszerű – alapos gyanú nélküli – közvetlen ellenőrzését.

8. Amennyiben a lopással gyanúsított személyről bebizonyosodik, hogy az árut eltulajdonította, jegyzőkönyvben rögzíteni kell a hatósági eljáráshoz szükséges adatokat.

9. A jegyzőkönyvet alá kell írni a tanúkkal és a gyanúsítottal. Ha az aláírást megtagadja, kényszeríteni kell.

10. Az irodában a tetten érő dolgozón vagy a biztonsági őrön kívül még egy – lehetőség szerint kettő – személy feltétlenül tartózkodjék tanúként, így az üzletvezetővel vagy helyettesével együtt 3, ill. 4 fő.

4. feladat

A következő eszközök alkalmazhatók:

- a vásárló belépésekor (bejárati ajtó megnyitásakor), illetve kilépéskor hanggenerátorral vagy egyéb módon jelzés történik (csengő, stb.),
- árufigyelő tükrök felhelyezése (egy adott pontból az eladótér nagy része figyelemmel kísérhető),
- raktárajtón, irodaajtón ablak létesítése, fényvisszaverő fóliával történő bevonása (a dolgozó látja a vásárlót, de a vásárló nem látja az ablak mögött figyelést végző eladót),
- tömeges árulevételt akadályozó technika árura történő felhelyezése,
- menekülést gátló forgóajtó felszerelése,
- egyedi azonosító rendszerek telepítése, elektronikus áruvédelmi eszközök alkalmazása.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

www.securifocus.com 2010-03-27

www.bm.hu 2010-03-27

AJÁNLOTT IRODALOM

016 tananyagelem Milyen védelmi címkék helyezhetők el az árukon?

Pisky Józsefné: A pénztárgép kezelése, BETISZK tananyagfejlesztések, Budapest, 2007

A(z) 0005–06 modul 015–ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsönző
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemezeladó, -kölcsönző
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész-eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsönző
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekoratőr
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

22 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