

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
6118-11/2 A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

Szóbeli vizsgatevékenység


Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 25 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 005902/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:


Dr. Odrobina László
főosztályvezető



2014

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
Szak- és Felnőttképzési Igazgatóság

Érvényes: 2014. 04. 20-tól

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, részszakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

55 810 02 0000 00	Fogyasztóvédelmi szakasszisztens	Fogyasztóvédelmi szakasszisztens
-------------------	----------------------------------	----------------------------------

A tételsor a 26/2011.(VII.12.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

1. feladat

Beszéljen a fogyasztóvédelem hazai fejlődéstörténetéről, mutassa be a fogyasztóvédelem hazai intézményrendszerét, a fogyasztói alapjogokat, a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó irodák működését!

Az információtartalom vázlata:

- A fogyasztóvédelem hazai fejlődésének bemutatása
- A fogyasztóvédelem hazai intézményrendszere
- Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása
- A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetének, hatáskörének és feladatának ismertetése
- A fogyasztói alapjogok bemutatása, csoportosítása
- A fogyasztók tájékoztatását segítő tanácsadó irodák bemutatása

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

1. feladat

Beszéljen a fogyasztóvédelem hazai fejlődéstörténetéről, mutassa be a fogyasztóvédelem hazai intézményrendszerét, a fogyasztói alapjogokat, a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó irodák működését!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelem hazai és EU-s intézményrendszere	A fogyasztóvédelem hazai fejlődésének bemutatása	20	
		A fogyasztóvédelem hazai intézményrendszere	10	
		Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása	10	
		Fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása	10	
		A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetének, hatáskörének és feladatának ismertetése	20	
		A fogyasztók tájékoztatását segítő tanácsadó irodák bemutatása	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

2. feladat

Mondja el a békéltető testületek működését, hatáskörét és feladatait!

Az információtartalom vázlata:

- A békéltető testület hatásköre és illetékessége
- A békéltető testület eljárása, az együtt nem működő vállalkozásokra vonatkozó szabályok
- Az eljáró tanács döntései
- Az eljáró tanács döntése elleni „jogorvoslatok”
- Az ajánlás nyilvánosságra hozatalának, a kötelezést tartalmazó határozat és a határozattal jóváhagyott egyezség végrehajtási záradékkal történő ellátásának szabályai
- Az alávetési nyilatkozat

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

2. feladat

Mondja el a békéltető testületek működését, hatáskörét és feladatait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A Békéltető Testület és a civil fogyasztóvédelmi szervezetek működése	A békéltető testülete hatásköre és illetékessége	20	
		A békéltető testület eljárása, az együtt nem működő vállalkozásokra vonatkozó szabályok	20	
		Az eljáró tanács döntései	10	
		Az eljáró tanács döntése elleni „jogorvoslatok”	10	
		Az ajánlás nyilvánosságra hozatalának, a kötelezést tartalmazó határozat és a határozattal jóváhagyott egyezség végrehajtási záradékkal történő ellátásának szabályai	10	
		Az alávetési nyilatkozat	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Segítőkézség	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

3. feladat

Milyen általános követelmények vonatkoznak a reklámokra? Mutassa be az általános reklámtilalmakat és reklámkorlátozásokat!

Az információtartalom vázlata:

- A gazdasági reklám fogalma
- A gazdasági reklám alanyai és felelősségük
- A reklámozás általános követelményei
- Általános reklámtilalmak és reklámkorlátozások, különös tekintettel a gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló rendelkezésekre

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

3. feladat

Milyen általános követelmények vonatkoznak a reklámokra? Mutassa be az általános reklámtilalmakat és reklámkorlátozásokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A reklámok fogyasztóvédelmi megítélése	A gazdasági reklám fogalma	15	
		A gazdasági reklám alanyai és felelősségük	15	
		A reklámozás általános követelményei	20	
		Általános reklámtilalmak és reklámkorlátozások, különös tekintettel a gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló rendelkezésekre	30	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	5		
4	Információforrások kezelése	5		
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

4. feladat

Mutassa be a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény termékspecifikus rendelkezéseit, továbbá a reklámokra vonatkozó nyelvvédelmi előírásokat!

Az információtartalom vázlata:

- Fegyver, lőszer, robbanóanyag és a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz reklámjának tilalma
- Veszélyes eb, továbbá az állatviadal reklámozásának tilalma
- Emberi szerv, szövet, terhességmegszakítás reklámozásának tilalma
- Alkoholtartalmú ital reklámozásával kapcsolatos korlátozások
- Dohánytermékek reklámozásának korlátai
- Szerencsejátékok hirdetésének szabályai
- A temetkezési szolgáltatások reklámozása
- A reklámokra vonatkozó nyelvvédelmi előírások bemutatása

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályozása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. feladat

Mutassa be a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény termékspecifikus rendelkezéseit, továbbá a reklámokra vonatkozó nyelvvédelmi előírásokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A reklámok fogyasztóvédelmi megítélése	Fegyver, lőszer, robbanóanyag és a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz reklámjának tilalma	10	
		Veszélyes eb, továbbá az állatviadal reklámozásának tilalma	10	
		Emberi szerv, szövet, terhesség-megszakítás reklámozásának tilalma	10	
		Alkoholtartalmú ital reklámozásával kapcsolatos korlátozások	10	
		Dohánytermékek reklámozásának korlátai	10	
		Szerencsejátékok hirdetésének szabályai	10	
		A temetkezési szolgáltatások reklámozása	10	
		A reklámokra vonatkozó nyelvvédelmi előírások bemutatása	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

5. feladat

Határozza meg a vendéglátás területén végzendő fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzés legfontosabb szempontjait!

Az információtartalom vázlata:

- Általános kereskedelmi feltételeknek történő megfelelés vizsgálata, így különösen az árfeltüntetésre, a vásárlók könyvére, a nyitva tartásra, alkohol tartalmú italok reklámozására vonatkozó rendelkezések ismertetése
- A 18. életévét be nem töltött személyek alkohol tartalmú itallal történő kiszolgálása tilalmának ellenőrzése

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

5. feladat

Határozza meg a vendéglátás területén végzendő fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzés legfontosabb szempontjait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Az idegenforgalom és a vendéglátás területén végzendő hatósági ellenőrzés szempontjait	Általános kereskedelmi feltételeknek történő megfelelés vizsgálata, így különösen az árfeltüntetésre, a vásárlók könyvére, a nyitva tartásra, alkohol tartalmú italok reklámozására vonatkozó rendelkezések ismertetése	50	
		A 18. életévét be nem töltött személyek alkohol tartalmú itallal történő kiszolgálás tilalmának ellenőrzése	30	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

6. feladat

Mutassa be az Európai Fogyasztói Központ működését, feladatait és helyét a hazai fogyasztóvédelemben!

Az információtartalom vázlata:

- Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának bemutatása
- Az EFK eljárása, feladatainak jellemzői, elemei
- Az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezete

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

6. feladat

Mutassa be az Európai Fogyasztói Központ működését, feladatait és helyét a hazai fogyasztóvédelemben!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelem hazai és EU-s intézményrendszere	Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának bemutatása	30	
		Az EFK eljárása, feladatainak jellemzői, elemei	30	
		Az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezete	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgáráshoz rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgáráshoz rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

7. feladat

Mit tud a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról és szankcionálásáról?

Az információtartalom vázlatá:

- A törvény általános rendelkezései
- Tévéleges megtévesztés
- Megtévesztő mulasztás
- Agresszív kereskedelmi gyakorlat
- A „Fekete listás” tényállások
- Felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt
- Az eljáró hatóságok és az eljárásaikra vonatkozó rendelkezések

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

7. feladat

Mit tud a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról és szankcionálásáról?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat szankcionálása	A törvény általános rendelkezései	10	
		Tevőleges megtévesztés	10	
		Megtévesztő mulasztás	10	
		Agresszív kereskedelmi gyakorlat	10	
		A „Fekete listás” tényállások	20	
		Felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt	10	
		Az eljáró hatóságok és az eljárásaikra vonatkozó rendelkezések	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	3	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

8. feladat

Milyen szabályok vonatkoznak a hatósági szerződésre? Melyek a hatósági szerződés előnyei a fogyasztóvédelem területén?

Az információtartalom vázlata:

- A hatósági szerződés szabályai a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény alapján
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései a hatósági szerződés vonatkozásában
- A hatósági szerződés előnyei

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályozása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

8. feladat

Milyen szabályok vonatkoznak a hatósági szerződésre? Melyek a hatósági szerződés előnyei a fogyasztóvédelem területén?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelemi jog	A hatósági szerződés szabályai a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény alapján	30	
		A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései a hatósági szerződés vonatkozásában	30	
		A hatósági szerződés előnyei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

9. feladat

Mutassa be, hogy milyen, az árfeltüntetésre vonatkozó szabályokat kell betartania a vállalkozásoknak!

Az információtartalom vázlata:

- Az eladási ár feltüntetésére vonatkozó szabályok
- Az egységár feltüntetésének követelményei
- A szolgáltatás díjának feltüntetése
- Valótlan tájékoztatás az eladási árról, egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról
- Valótlan tájékoztatás a kedvezmény mértékéről, létéről

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

9. feladat

Mutassa be, hogy milyen, az árfeltüntetésre vonatkozó szabályokat kell betartania a vállalkozásoknak!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelemi jog	Az eladási ár feltüntetésére vonatkozó szabályok	20	
		Az egységár feltüntetésének követelményei	20	
		Valótlan tájékoztatás az eladási árról, egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról	20	
		Valótlan tájékoztatás a kedvezmény mértékéről, létéről	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

10. feladat

Határozza meg a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreit a közszolgáltatások területén!

Az információtartalom vázlata:

- A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési lehetőségei a földgázszolgáltatás területén
- A villamosenergia-szolgáltatási terület hatásköri rendelkezései
- A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre a víziközmű-szolgáltatás területén
- A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési lehetőségei a távhőszolgáltatás vonatkozásában
- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás hatásköri szabályozása
- A fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó rendelkezések a kéményseprő-ipari közszolgáltatás területén

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

10. feladat

Határozza meg a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreit a közszolgáltatások területén!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Fogyasztóvédelmi intézkedések a szolgáltatások területén	A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési lehetőségei a földgázszolgáltatás területén	20	
		A villamosenergia-szolgáltatási terület hatásköri rendelkezései	20	
		A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre a víziközmű-szolgáltatás területén	15	
		A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési lehetőségei a távhő-szolgáltatás vonatkozásában	10	
		A hulladékgyűjtési közszolgáltatás hatásköri szabályozása	10	
		A fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó rendelkezések a kéményseprő-ipari közszolgáltatás területén	5	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Fogalmazó készség	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

11. feladat

Melyek a tartozás miatti kikapcsolás, illetve a tartozás rendezését követően a visszakapcsolás feltételei a villamosenergia- és a földgázszolgáltatás területén? Beszéljen a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztésének, korlátozásának és visszaállításának szabályairól!

Az információtartalom vázlata:

- A földgázszolgáltatás területén a fogyasztó tartozása miatti kikapcsolás, illetve visszakapcsolás feltételei
- A fogyasztó tartozása miatti kikapcsolás, illetve visszakapcsolás feltételeire vonatkozó rendelkezések a villamosenergia-szolgáltatás területén
- A víziközmű-szolgáltatás területén a szolgáltatás felfüggesztésének, korlátozásának és visszaállításának szabályai

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

11. feladat

Melyek a tartozás miatti kikapcsolás, illetve a tartozás rendezését követően a visszakapcsolás feltételei a villamosenergia- és a földgáz szolgáltatás területén? Beszéljen a víziközmű-szolgáltatás felfüggesztésének, korlátozásának és visszaállításának szabályairól!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Fogyasztóvédelmi intézkedések a szolgáltatások területén	A földgáz szolgáltatás területén a fogyasztó tartozása miatti kikapcsolás, illetve visszakapcsolás feltételei	30	
		A fogyasztó tartozása miatti kikapcsolás, illetve visszakapcsolás feltételeire vonatkozó rendelkezések a villamosenergia-szolgáltatás területén	30	
		A víziközmű-szolgáltatás területén a szolgáltatás felfüggesztésének, korlátozásának és visszaállításának szabályai	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

12. feladat

Milyen szabályok vonatkoznak a panaszkezelésre és az ügyfélszolgálatra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján? Ismertesse a vásárlók könyvével kapcsolatos kötelezettségeket!

Az információtartalom vázlata:

- A panasz fogalma a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján
- A szóbeli panasz
- Az írásbeli panasz
- A vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzések intézése
- Az ügyfélszolgálatra vonatkozó rendelkezések

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

12. feladat

Milyen szabályok vonatkoznak a panaszkezelésre és az ügyfélszolgálatra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján? Ismertesse a vásárlók könyvével kapcsolatos kötelezettségeket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelemi jog	A panasz fogalma a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján	5	
		A szóbeli panasz	15	
		Az írásbeli panasz	15	
		A vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzések intézése	15	
		Az ügyfélszolgálatra vonatkozó rendelkezések	30	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Segítőkészség	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

13. feladat

**Hol helyezkedik el a termékellenőrzés a fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységében?
Beszéljen a piacfelügyelet általános szabályairól!**

Az információtartalom vázlata:

- A hazai piacfelügyeleti szabályozás rendszere, a piacfelügyeleti hatóságok
- A piacfelügyelet fogalma, célja
- A piacfelügyelet fogalmi rendszere, a „termék”
- A biztonságosság általános követelményei
- A megfelelőségértékelés és a CE megfelelőségi jelölés
- A nehezen felismerhető és ezért veszélyes termékekre vonatkozó különös szabályok
- A gyártó, meghatalmazott képviselő, importőr, forgalmazó kötelezettségei
- Már forgalomba hozott termékek piacfelügyelete

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

13. feladat

**Hol helyezkedik el a termékellenőrzés a fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységében?
 Beszéljen a piacfelügyelet általános szabályairól!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Termékellenőrzés	A hazai piacfelügyeleti szabályozás rendszere, a piacfelügyeleti hatóságok	10	
		A piacfelügyelet fogalma, célja	10	
		A piacfelügyelet fogalmi rendszere, a „termék”	10	
		A biztonságosság általános követelményei	10	
		A megfelelőségértékelés és a CE megfelelőségi jelölés	10	
		A nehezen felismerhető és ezért veszélyes termékekre vonatkozó különös szabályok	10	
		A gyártó, meghatalmazott képviselő, importőr, forgalmazó kötelezettségei	10	
		Már forgalomba hozott termékek piacfelügyelete	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
		Figyelem-összpontosítás	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

14. feladat

Sorolja fel és részletezze a fogyasztóvédelem feladatait az elektronikus úton bonyolított kereskedelemben!

Az információtartalom vázlata:

- Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó általános szabályok
- A szolgáltató előzetes tájékoztatási kötelezettségei, kiemelten az elállási jog vonatkozásában
- Az írásbeli megerősítés meglétének és tartalmának vizsgálata
- A teljesítésről adott előzetes tájékoztatás
- Az elállási jog gyakorlásának feltételei

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

14. feladat

Sorolja fel és részletezze a fogyasztóvédelem feladatait az elektronikus úton bonyolított kereskedelemben!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelem feladatai az elektronikus úton bonyolított kereskedelemben	Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó általános szabályok	20	
		A szolgáltató előzetes tájékoztatási kötelezettségei, kiemelten az elállási jog vonatkozásában	20	
		Az írásbeli megerősítés meglétének és tartalmának vizsgálata	15	
		A teljesítésről adott előzetes tájékoztatás	15	
		Az elállási jog gyakorlásának feltételei	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

15. feladat

Mutassa be a jótállásra és a szavatosságra vonatkozó szabályokat!

Az információtartalom vázlata:

- A szavatosság jogszabályi rendelkezései
- A jótállásra vonatkozó szabályozás
- A jótállási jegy tartalma

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

15. feladat

Mutassa be a jótállásra és a szavatosságra vonatkozó szabályokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelemi jog	A szavatosság jogszabályi rendelkezései	30	
		A jótállásra vonatkozó szabályozás	30	
		A jótállási jegy tartalma	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
		Figyelem-összpontosítás	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályzása

16. feladat

**Milyen hatásköre van a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jótállás és szavatosság területén?
Milyen kötelezettségei vannak a vállalkozásoknak a fogyasztó minőségi kifogásának
rendezése vonatkozásában**

Az információtartalom vázlata:

- A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre a jótállásra és szavatosságra vonatkozó rendelkezések tekintetében
- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztók szavatossági és jótállási jogaival kapcsolatban
- A minőségi kifogás rendezésére vonatkozó szabályozás

A vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 6118-11 A fogyasztóvédelem feladatai, jogi háttere
 A vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 2. vizsgafeladat: A fogyasztóvédelem szervezeti rendszere, szabályozása

A vizgázó neve:

Értékelő lap

16. feladat

**Milyen hatásköre van a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jótállás és szavatosság területén?
 Milyen kötelezettségei vannak a vállalkozásoknak a fogyasztó minőségi kifogásának rendezése vonatkozásában?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A fogyasztóvédelmi jog	A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre a jótállásra és szavatosságra vonatkozó rendelkezések tekintetében	30	
		Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztók szavatossági és jótállási jogaival kapcsolatban	30	
		A minőségi kifogás rendezésére vonatkozó szabályozás	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
4	Információforrások kezelése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Precizitás	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	3	
	Módszer	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
		Figyelem-összpontosítás	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C