

SURÁNYI MIKLÓS

**A TERMÉKFELELŐSSÉG
ALAPJAI ÉS KOCKÁZATAI**

Lektor: Dr. Lehoczky Kálmán

**Építésügyi Tájékoztatási Központ Kft.
1994**

TARTALOM

Bevezetés

I. A minőségért való helytállás jogintézményei

II. A jogilag releváns kár, mint a termékfelelősség alapfeltétele

III. A termékfelelősség fogalmai

IV. A termékfelelősség a világon

1. Amerikai Egyesült Államok
2. Termékfelelősség Európában

V. A termékfelelősség jogi szabályozása Magyarországon

VI. Védekezés a termékfelelősségi kockázatok ellen

1. Védekezési lehetőségek a vállalaton belül
2. Termékfelelősség-biztosítás

ZÁRSZÓ

Jegyzetek

Felhasznált irodalom

1. melléklet: Az EK termékfelelősségi irányelvei
2. melléklet: 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről
3. melléklet: A Német Szövetségi Köztársaság termékfelelősségi törvénye

Bevezetés

Az ipari termékek tömeges előállítása és ezzel egyidejűleg a termékek egyre nagyobb bonyolultsága kapcsán mind jobban és jobban fennáll annak a veszélye, hogy olyan termékek kerülnek forgalomba, melyek a felhasználóra nézve kisebb-nagyobb veszélyeket rejtenek magukban. Ez okból napjainkra a vásárlók egyre növekvő igényeket támasztanak a termékek megbízhatóságával szemben. Ezek az igények a világ iparilag fejlett országaiban olyan jogszabályok (termékfelelősségi törvények) megjelenéséhez vezettek, melyek a lehető legnagyobb mértékben védik a termékek felhasználóinak érdekeit, s melyek előírásai folyamatosan szigorodnak.

A fentiek egyenes következménye a vállalkozói szféra kockázatainak megnövekedése. Egy hibásan forgalomba kerülő termék miatt balesetet szenvedett fogyasztó kártérítésének vagy egy termék visszahívásának költségei olyan magasak lehetnek, ami alapjaiban képes megrengetni egy még oly tőkeerős vállalkozást is.

Most, hogy hamarosan hatályba lép a magyar termékfelelősségi törvény, mely az EK tagországok megfelelő törvényeivel összehasonlítva azokhoz hasonlóan szigorúnak mondható, elengedhetetlen szükségét érezzük annak, hogy mindenki, aki fogyasztási célú termék előállításával vagy forgalmazásával foglalkozik, megismerkedjen azokkal a kihívásokkal, melyekkel a törvény 1994. január 1-ével való hatályba lépésétől szembe kell néznie.

Könyvünkben kísérletet teszünk a termékfelelősség problematikájának körbejárására, különös hangsúlyt fektetve a termékfelelősségi kockázatok fajtáira és a bekövetkezésük ellen tehető intézkedésekre. Ennek során arra fogunk törekedni, hogy a mindennapok embere számára nehezen emészthető jogi formulákat a lehetőségekhez képest mellőzzük és mondandónkat valós jogesetek példáin illusztrálva tegyük közérthetővé.

I. A minőségért való helytállás jogintézményei

Az alighanem mindenki számára világos, hogy a minőségért való helytállás napjainkban már egyaránt érdeke mind a fogyasztónak, mind a gyártónak. Ennek egyenes következménye, hogy ma már minden magára valamit is adó állam jogrendszerében s azon belül is a polgári, a büntető, szabálysértési, illetve a munkajogban megtalálhatók a felelősségi szabályokat rendező jogintézmények, melyek az alábbi három területet ölelik fel:

- a) szavatosság
- b) jótállás
- c) kártérítés
- d) termékfelelősség

Az, hogy a fenti jogintézmények közötti különbség taglalásának némi figyelmet szenteljünk annál is inkább szükségesnek tűnik, mivel a köznyelv ezeket a fogalmakat hajlamos összemosni, s előfordul, hogy a termékfelelősséget mind a három jogintézményt felölelő fogalomként értelmezik.

A SZAVATOSSÁG

A szavatosság alapvetően a dolognak (a terméknek) a jogosult (a vevő) részére történő átadásához kapcsolódik. Eszerint a terméknek az átadás időpontjában kell a szerződésben vagy jogszabályban kikötött feltételeknek megfelelnie. Amennyiben a későbbiekben a kikötött szavatossági időn belül a termék meghibásodna, a vevőnek kell bizonyítania, hogy a szóban forgó hiba előfordulása egyrészt az eladó terhére róható fel, másrészt a termékben már az átadás pillanatában meg volt. Tehát a felelősség egy meghatározott ponthoz, az átadáshoz kapcsolódik.

A JÓTÁLLÁS

A jótállás (vagy más szóval: garancia) esetén a jótálló a termék hibátlanságát egy meghatározott időtartamra (a jótállási idő tartamára) biztosítja. Felelőssége tehát az átadás időpontjától számított, a szerződésben vagy jogszabályban előre meghatározott időtartamhoz kapcsolódik. Egyben megfordul a bizonyítási teher is, mert nem a jogosultnak (a vevőnek), hanem a kötelezettnek (az eladónak) kell bizonyítania, hogy a hiba oka az átadás után keletkezett.

A szavatosság és a jótállás természetesen nem zárják ki egymást, éppen ellenkezőleg, egymásra épülnek. A jótállási idő lejártá után a szavatossági szabályok továbbra is érvényesek.

A fentiekből következik, hogy a fogyasztók védelmében még nem az élenjárók közé tartozó országokban (mint ahogyan egészen a közelmúltig Magyarországon is) a gyártók a vitás esetek túlnyomó többségében azt igyekeznek bizonyítani, hogy a termék hibája a rendeltetésellenes használat vagy szakszerűtlen beavatkozás miatt következett be. Ennek kapcsán jelent meg a joggyakorlatban a „megtúrt használat” fogalma, mely bár folynak még róla viták azt jelenti, hogy a gyártónak figyelembe kell vennie a rendeltetészerű használat fogalmába nem beleféző használati módokat is. Klasszikus példája ennek a ceruza esete, melynek az a rendeltetése, hogy írjanak vele, s nem az, hogy szájba vegyék. Egy ceruza gyártásakor a megtúrt használat fogalmának megfelelően viszont éppen azt kell figyelembe venni, hogy főleg a gyerekek szájba

veszik, azaz rájárák a ceruza végét, s emiatt sem a ceruzabél, sem a külső borítása nem tartalmazhat egészségre káros anyagot.

A KÁRTÉRÍTÉS

A termékhiba mint tényállási elem alapján érvényesíthető igények körébe tartozik a klasszikus, vagyis a felható magatartáson alapuló kártérítési igény is. A perekben általában párhuzamosan fordul elő az objektív alapon álló termékfelelősségi igény és az állított vétkességen alapuló igény. (Ennek a kártérítési igénynek igen éles jelentkezési formája az amerikai jogban alkalmazott büntető kártérítés.) A tapasztalat azt mutatja, hogy a bírói mérlegelésben a vétkességen alapuló kártérítési igényeknél általában szigorúbb, mint az objektív alapú termékfelelősségi igényeknél.

A TERMÉKFELELŐSSÉG

A termékfelelősség fogalmát már sokan és sokféleképpen próbálták megfogalmazni. Magunk talán akkor járunk el leghelyesebben, ha idézzük az American Law Institute által kiadott Second Restatement of Torts című kiadványt, mely a termékfelelősséget a számtalan magyarázat közül talán a legközérthetőbben a következők szerint határozza meg:

„§ 402

1. Aki valamely terméket a használóra, a fogyasztóra vagy vagyonokra ésszerűtlenül veszélyes állapotban hoz forgalomba, felelőssé válik a végfelhasználónak vagy a fogyasztónak így okozott anyagi kárért, ha
 - a) az eladó üzletszerűen foglalkozik a termék forgalmazásával és
 - b) elvárható, hogy a termék a használóhoz vagy a fogyasztóhoz lényeges változtatás nélkül, az eladáskori állapotában juthat és jut is el.
2. Az 1. pontban meghatározott szabály akkor is alkalmazandó, ha
 - a) az eladó minden lehetséges gondosságot kifejtett a termék elkészítésénél és eladásánál és
 - b) a használó vagy fogyasztó nem vásárolta a terméket és nem is lépett semmiféle szerződéses kapcsolatba az eladóval.”

A fenti, már-már drasztikusan egyszerűnek és egyértelműnek tűnő jogelv mellett, hogy főleg az amerikai gyakorlatban mind a mai napig megmaradt a termékfelelősség alapvető jogforrásának, már alkalmazásának kezdetekor, de az idők folyamán egyre inkább, olyan kérdéseket vetett fel, melyek jogi szabályozását nem lehetett elkerülni, s mely napjainkra az iparilag fejlett országok termékfelelősségi jogszabályainak megalkotásához vezettek. E kérdések számos részletprobléma mellett alapvetően két problémakör köré csoportosíthatók. Az egyik a jogilag releváns kár, mint a termékfelelősség alapfeltétele, a másik pedig a termékhiba fogalma.

Könyvünkben mindkét problémakörrel részletesen foglalkozni fogunk, a jogilag releváns kárnak külön fejezetet szentelve, tekintve, hogy ennek, mint a termékfelelősség előfeltételének, megítélésében és mibenlétében szinte valamennyi ország jogi szabályozása megegyezik. A termékhiba fogalmával és a hozzá kapcsolódó kérdésekkel ugyancsak külön fejezetben fogunk foglalkozni, érintve ennek kapcsán az egyes országok jogalkotásában mutatkozó eltéréseket és azok okait.

II. A jogilag releváns kár, mint a termékfelelősség alapfeltétele

A termékfelelősség szempontjából jogilag releváns kár (olyan kár, melynek bekövetkezése miatt a kár okozóját a károsult perbe hívhatja) bekövetkezéséről akkor beszélünk, ha a károsultnak a kárt okozó eseménnyel okozati összefüggésben bekövetkezett vagyoni helyzete és a kárt okozó esemény bekövetkezése nélküli (hipotetikus) vagyoni helyzete között a károsultra nézve hátrányos különbség keletkezett. Ennek megfelelően a kárnak vagyoniilag meghatározhatónak kell lennie.

Ez nem jelenti azonban azt, hogy a kárnak mindig valamilyen vagyontárgy megsemmisülésében vagy károsodásában kell megnyilvánulnia. Kár felmerülését jelenti, ha nem is minden esetben, például személyek halála, testi épségének, sőt pszichikai értelemben vett integritásának sérelme is. (Nem tekintendő kárnak viszont például halál esetére szóló ajándékozás következtében bekövetkező vagyoni hátrány elszenvedése.)

Ugyan a termékfelelősség körén kívül is általános érvennyel fennállnak a polgári jog általános kártérítési kérdései, talán nem érdektelen röviden áttekinteni, hogy a termékfelelősség kapcsán - is - milyen károk előfordulásával számolhatunk.

A VAGYONI KÁR (DAMNUM EMERGENS)

Azt az esetet, amikor a károsult vagyoni helyzete a kárt előidéző esemény következtében rosszabbodik, a jogi szaknyelv *damnum emergens*-nek nevezi. Ez esetben tehát a vagyon nagysága a kárt okozó esemény következtében kisebb lesz mint annak előtte. Vagyoni kár azonban nem csak az aktívák csökkenésének következtében állhat elő, hanem a passzívák növekedésének következtében is. Például, valamely tárgyban okozott kár rontja a károsult vagyoni helyzetét, amennyiben ennek a tárgynak az értéke csökkent. Ebben az esetben az aktívák csökkenéséről van szó. Ha viszont például a károsult az elszenvedett baleset következtében pénzkiadással járó orvosi kezelésre, ügyvéd igénybevitelére szorul, valamint egyéb jogos költségei merülnek fel, a passzívák növekedéséről beszélünk.

AZ ELMARADT HASZON (LUCRUM CESSANS)

Az elmaradt haszon egészen pontosan a károsultnak a kár bekövetkezése miatt elmarad bevételeit jelenti. Bár a károsult vagyoni helyzete a kár bekövetkezését követően nem lett rosszabb, mint annak előtte, a kár abban áll, hogy a károsult a kárt okozó esemény következtében vagyontát nem képes gyarapítani olyan mértékben, mint ahogyan azt a kárt okozó esemény bekövetkezése nélkül megtehetette volna. A különbség tehát ebben az esetben nem a kárt okozó eseményt megelőző és azt követő vagyoni helyzetben van, hanem a kárt okozó esemény utáni és a kárt okozó esemény bekövetkezésének elmaradása esetén hipotetikusan fennálló vagyoni helyzet között. (Ez utóbbi igaz a vagyoni kár esetére is.)

A fentiek értelmében tehát a *lucrum cessans* abban áll, hogy a kárt okozó esemény következtében vagy az aktívák növekedése, vagy a passzívák csökkenése elmarad.

KÖZVETETT ÉS KÖZVETLEN KÁR

A közvetlen kár, mint neve is mutatja, közvetlen okozati kapcsolatban van a kárt okozó eseménnyel, akár okozati láncolaton keresztül is. A közvetett kár ezzel szemben a kárt okozó eseménnyel csak közvetve függ össze. Más szóval közvetett kárról akkor beszélünk, ha a kárt

okozó esemény egy másik, ugyancsak kárt okozó eseményt vált ki vagy ha megakadályozza valamilyen haszon realizálását vagy veszteség elkerülését. Például: Egy gyalogost elüt egy autó. A balesetet szenvedett közvetlen kára a kórházba szállítás költsége, valamint az orvosi kezeléssel járó költségek. Közvetett károk a károsult bevételeinek elmaradásai, amelyeket annak következtében szenved el, hogy a baleset miatt nem tudja hivatását gyakorolni.

Mint a fenti példa mutatja, ugyanaz az esemény egyszerre közvetlen és követett kárral is járhat. Az elmaradt bevétel rendszerint közvetett kár, tekintve, hogy olyan cselekménynek a következtében keletkezik, melynek megvalósítása a kárt okozó esemény következtében hiúsul meg. Az okozati láncolat a tulajdonképpeni kárig több láncszemből tevődik össze.

A termékfelelősség szempontjából a közvetlen és a közvetett kár között semmiféle különbség nincsen. A kártérítésre kötelezettnek mindkét kárt meg kell térítenie.

SZEMÉLYI KÁR

A személyi kár egy vagy több ember halálának vagy testi épsége károsodásának következményét jelenti. A fentebb már elmondottak értelmében ebben az esetben sem maga az elhalálozás vagy a testi épség károsodása jelenti a kár bekövetkezését, hanem az ennek következtében bekövetkező vagyoni hátrány. (Például nem tekinthető kárnak egy orvosi ellátást nem igénylő kismértékű sérülés. Ugyancsak nem minősül kárnak a minimális költségekkel például ragtapasz vásárlásával járó sérülés (*minima non curat praetor*).

DOLOGI KÁR

Dologi kárnak valamely tárgy megsérülését, meghibásodását, megsemmisülését nevezzük. Azonban nemcsak a dolog meghibásodása, megsérülése vagy megsemmisülése tartozik a dologi károk körébe, hanem ennek közvetett vagyoni következményei is. A dologi kár mindenek előtt a kár mértékétől függ. Egy teljességgel értéktelen tárgy minden következmény nélküli megsemmisülése nem tekinthető dologi kárnak. Ezzel szemben egy viszonylag kis értékű dolog károsodásának következtében jelentős mértékű dologi kár keletkezhet. Például egy önmagában kis értékű termelőeszköz meghibásodása az értékcsökkenés és a javítási költség mellett jelentős értéket képviselő termelés kieséssel járhat.

EGYÉB KÁR

Egyéb káron a se nem dologi, se nem személyi kárt értjük, mely tehát se nem személy(ek) testi épségének károsodásában vagy elhalálozásában, se nem dolog megrongálódásában, tönkremenetelében vagy megsemmisülésében nyilvánul meg. Ilyen kár lehet például szabadalmi jog megsértése, verseny hátrány okozása, márka sérelem, bojkott, hitelvesztés stb. Ebben az esetben is azonban nem maga az esemény, hanem az azzal összefüggésben bekövetkező vagyoni hátrány a kár.

III. A termékfelelősség fogalmai

A TERMÉK

A termékfelelősség szempontjából terméknek csak az ingó dolgok minősülnek. Hogy mi tekintendő ingó dolognak, arra talán azt mondhatjuk, hogy minden olyan dolog, mely térbeli kiterjedéssel bír. Ezek lehetnek a legkülönbözőbb tárgyak, de folyadékok, sőt gázok is. Az egyetlen kivétel a villamos energia, melynek nincs térbeli kiterjedése, s nem is ingó dolog, mégis terméknek minősül a termékfelelősségi törvény szerint. (Magyarországon ennek a szabálynak különös jelentősége van, hisz elegendő, ha a csak a hálózati feszültség és frekvencia nyugateurópai mércével mérve túlzott mértékű ingadozásaira gondolunk.) A fentiekből következik, hogy az ingatlan jellegű dolgok, például egy földterület vagy egy építmény nem tekinthető terméknek a termékfelelősség szempontjából. Ennek megfelelően egy ingatlan, például egy felépített ház, nem tekintendő terméknek annak ellenére, hogy alkotórészei maguk termékek. Ez messze nem jelenti azonban azt, hogy egy épületben bekövetkező kár nem tartozik a termékfelelősség körébe. Ha például egy acélszerkezeti tartót (terméket) építünk be egy építménybe (ingatlanba), mely maga is egy másik ingatlan (a telek) része, ez a szerkezet ez utóbbiak elválaszthatatlan részévé válik és az általa az ezekben okozott kárért a termék gyártója felel. Nem felel viszont a termékfelelősségi törvény alapján a bekövetkezett kárért a vállalkozó, aki a házat építette annak ellenére, hogy esetleg éppen az ő gondatlansága idézte elő a hibát. A kivitelezői tevékenység végzésért viselt felelősséget a Ptk ide vonatkozó szabályai rendezik.

Az egyértelműség kedvéért talán érdemes megemlíteni, hogy az ingatlan olyan részei, mely attól fizikailag elválasztásra kerülnek, már terméknek tekinthetők, Így például termék egy ingatlan földjéből kitermelt homok, virágföld stb.

Különleges szerepük van a termékfelelősség szempontjából a földművelés, az erdőgazdálkodás, az állattenyésztés, a halászat és a vadászat österményeinek, azaz ezek feldolgozatlan, természetes állapotú termékeinek. Egyes országok - USA, Svédország, Finnország, Luxemburg - termékfelelősségi törvénye kifejezetten a termékek körébe sorolja ezeket, míg az EK termékfelelősségi irányelvei - arra való tekintettel, hogy az EK-ban a mezőgazdasági termékek a „különösen érzékeny termékek” kategóriájába tartoznak - megengedi a mezőgazdasági, halászati és vadászati termékeknek a termékfelelősség köréből való kizárását annak ellenére, hogy ezeket ma már ipari méretekben állítják elő. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy az alkalmazott kemikáliák által okozott károkért annak előállítója nem lenne felelős. Az a különös helyzet áll azonban elő, hogy például, a halász nem felel azokért a károkért, melyek amiatt következnek be, hogy az általa kifogott halak a víz szennyezettsége miatt egészségre káros anyagokat tartalmaznak. Ha azonban a víz szennyezettsége bizonyíthatóan valamely termékben (például vegyszer tartályban) bekövetkezett hiba miatt állt elő, annak gyártója már felel az elsődleges termék által okozott károkért is. Ha egy elsődleges mezőgazdasági termék például a gazda gondatlansága miatt tartalmaz egészségre káros anyagokat (például túladagolás következtében), ezért már e termék előállítója felelősséggel tartozik, csak az építési vállalkozóhoz hasonlóan nem a termékfelelősségi törvény, hanem a Ptk. alapján. Ez esetben természetesen mentesül a termék (a növényvédő szer) gyártója a felelősség alól, feltéve, hogy a termék felhasználásával kapcsolatos kötelezettségeit melyekről a későbbi fejezetekben lesz részletesen szó teljesítette. Más a helyzet ha az ilyen jellegű elsődleges termékek bármilyen feldolgozást követően kerülnek a fogyasztóhoz. Példánknál maradva abban az esetben, ha a káros anyagot

tartalmazó halak valamilyen feldolgozási folyamaton esnek át, például füstölik, konzervvé dolgozzák fel, stb. az így előállított termékért már annak gyártója tartozik felelősséggel.

Bizonyos vonatkozásban kérdésese lehet az is, hogy egyáltalán mi tekintendő a földművelés, az erdőgazdálkodás, az állattenyésztés, a halászat és a vadászat ősterményének. Ha a talajban vagy annak felszínén fellelhető növényekre (gombákra, fűszer- és gyógynövényekre stb.) vagy állatokra (vadakra, halakra stb.) gondolunk, a helyzet egyértelműnek tűnik. Az ilyen jellegű termékeket talán egyértelműen meghatározza szerves eredetük. Vannak azonban géntechnikai úton manipulált növények, melyek ezt követően már nem tekinthetők természeti ősterménynek, hanem a termékek családjába tartoznak. Ezeknek a génmanipulált növényeknek a természetes környezetben szaporított utódai viszont ismét természeti ősterményeknek minősülnek.

Az állattenyésztés termékei között elsőként a tejet, a tojást és a gyapjút említhetjük.

A halászat termékei közé nem csak a halak tartoznak, hanem például szivacsok, csigák, kagylók, sajátos módon a vízi növények, az algák stb. A vízből kinyert étkezési vagy egyéb célú sók ugyancsak e termékek közé tartoznak.

A vadászat terményei a vadon élő állatok függetlenül attól, hogy elejtésük engedélyezett vagy tiltott módon történt, valamint attól is, hogy az állat él-e vagy sem. Ebbe a körbe tartoznak a hobbi állatok is, például az állatkereskedőnél vásárolható akváriumai halak és egyéb élőlények.

A fenti körbe tartozó termékek a kizárást alkalmazó országok esetében akkor válnak a termék-felelősségi törvény hatálya alá tartozó termékekké, amikor első feldolgozásuk megkezdődik. Ennek kapcsán a gyártó felelőssége nem csak azokért a hibákért következik be, melyeket a feldolgozás folyamán követ le, hanem mindazokért a hibákért is, melyek a feldolgozás megkezdése előtt már benne voltak az ősterményben. Élesen meg kell vonni a határt azonban aközött, hogy mikor beszélhetünk tényleges feldolgozásról és mikor csak az áru előkészítéséről. A nyugat-európai gyakorlatban a terméken véghezvitt, annak lényeges tulajdonságait nem érintő változtatás még nem tekinthető feldolgozásnak, így nem minősül feldolgozott terméknek a mosott burgonya és zöldség, a sózott hal, a kicsépelte gabona, a lefőlőzött tejszín stb. Ezzel szemben mindazon műveletek, melyek ezekbe a termékekbe kockázati tényezőket visznek be, már feldolgozásnak minősülnek. Így feldolgozásnak minősül a hőkezelés, sterilizálás, besugárzás stb., s az ily módon kezelt termékek már kikerülnek a „védettnek” nyilvánított elsődleges termékek köréből és a termékfelelősségi törvény hatálya alá esnek.

Különös csoportját képezik a szóba jöhető termékeknek a hulladékok és a használatból kivont termékek. Ezekkel az a helyzet, hogy bár rendeltetésük szerint használhatatlanná váltak, termék jellegük nem szűnt meg. Egy már akár műszakilag, akár erkölcsileg elavultnak számító, lomtalanításkor az utcára kidobott televízió-készüléknek továbbra is meg kell őriznie azokat a tulajdonságait, melyeknek köszönhetően nem veszélyeztetik azt a személyt, aki a továbbiakban akár további rendeltetésszerű használat, akár újra-feldolgozás (megtúrt használat) céljából birtokba veszi.

Hulladék azonban nem csak használatból kivont termékekből keletkezik, hanem ide tartoznak a különböző mechanikai megmunkálások hulladékai (fa- és fémforgács stb.), csomagoló anyagok (papír, üveg, műanyag) és egyéb technológiai hulladékok, melyek vagy újra feldolgozhatók vagy sem. Az újra feldolgozásra kerülő hulladékok egyértelműen terméknek tekinthetők, hiszen alkalmasint még - újra - kereskedelmi forgalomba is kerülnek. E termékek jellegzetes példája a betétdíjas üveg, mely egészen bezúzásáig nem veszíti el termék jellegét. A nem ilyen egyértelműen körülhatárolható rendeltetésű hulladékok termék jellegét illetően a különböző szerzők és az EK tagországok joggyakorlatában megoszlanak a vélemények és aligha teszünk nagy engedményt, ha a mi nem foglalkozunk állást ebben a kérdésben.

Nem tekintendők terméknek a termékfelelősség szempontjából - legalább is Európában nem, míg az Egyesült Államokban igen - a szolgáltatások. Ily módon nem tartozik a termékfelelősség körébe például a kórházi kezelés, a fodrászat és kozmetika, hogy csak a legismertebbeket említsük azok közül a szolgáltatások közül, melyek kapcsán a termékfelelősség kérdése mégis valamilyen módon felmerülhet. Amennyiben például egy kozmetikai szer alkalmazása következtében a vendég valamilyen egészségkárosodást szenved, a bekövetkezett kárért nem a szert alkalmazó kozmetikus, hanem a szer gyártója tartozik felelősséggel. (Hasonló módon, mint korábbi példánkban az építési vállalkozó az általa épített építményért.)

Más a helyzet azonban, ha a szolgáltatást végző személy a szolgáltatás tárgyát a megrendelőnek átadja. Ennek tipikus példája a közétkeztetés, járjon az éttermi kiszolgálással vagy utcán történő árusítással. Ebben az esetben ugyanis arról van szó, hogy a „gyártó”, azaz a szakács vagy szendvics, hot dog, pizza stb. készítője alapvetően terméket ad el a vevőnek, melyet már termékekből állított elő, s a tulajdonképpeni szolgáltatás, azaz az, hogy az ételt feltálalják, házhoz viszik stb., csak jelentéktelen hányadát alkotja az alaptevékenységnek, vagyis a termék előállításának. Ebből kifolyólag akár a felhasznált alapanyag hibájáért, akár a feldolgozás során elkövetett hibákért a feldolgozást végző személy a termékfelelősségi törvény szerint felelősséggel tartozik.

Könyvünk témája és terjedelme sajnos nem teszi lehetővé, s talán nem is szükséges, hogy az eddigieknél nagyobb mértékben belemélyedjünk a termékfelelősség szempontjából szóba jöhető további termékfelelősségi vizsgálatába, ezért csak mutatóba soroljunk fel közülük néhányat: mesterséges testrészek (pld. szívritmus-szabályozó, művégtagok), implantátumok (emberi szerv átültetések, vér és vérkészítmények), intellektuális teljesítmények (nyomdászati termékek, szoftverek), mikroorganizmusok (baktériumok, vírusok) stb.

A TERMÉKHIBA

Eddig ugyan még nem említettük, de talán magától is értetődik, hogy a termékfelelősség nem statikus jogintézmény. Hogy mennyire nem az, annak ékes példája az Amerikai Kereskedelmi Minisztérium egyik vizsgáló bizottságának jelentése⁽¹⁾, mely a termékfelelősség problémakörével foglalkozott. Eszerint a termékfelelősség megállapítását számos, alább felsorolt tényező befolyásolja:

1. A termék hasznossága és keresettsége, a használók és a társadalom egészének szempontjából.
2. A termék biztonsági jellemzői, a sérülés okozásának valószínűsége, egy ilyen sérülés valószínűsíthető súlyossága.
3. Olyan helyettesítő termék rendelkezésre állása, mely egyfelől kielégíti ugyanazon igényeket, másfelől kisebb mértékben veszélyes.
4. A gyártóműnek az a képessége, hogy kiküszöbölje a termék nem biztonságos jellemzőit anélkül, hogy hátrányosan befolyásolná hasznosságát és anélkül, hogy túlságosan költségessé tenné a termék használatát.
5. A termék használójának lehetősége arra, hogy kellő gondossággal elkerülje a termék használatával kapcsolatos veszélyeket.
6. A termékben rejlő hibáknak a felhasználótól várható felismerése, ezek kiküszöbölhetősége, figyelemmel a termék nyilvánvaló sajátosságainak társadalmilag általános ismeretére, illetve megfelelő figyelmeztetések és utasítások alkalmazására.

7. Annak lehetősége, hogy a gyártómű a maga részéről mennyiben hárítja át az esetleges veszteségeket, illetve a termékfelelősségi biztosítást a vevőre a termék árában.”

A fentiek mellett nem elhanyagolható körülmény a termékek jellege, alkalmazásának körülményei, valamint biztonságukat befolyásoló tudományos-műszaki színvonal. Ezt a körülményt támasztja alá egy amerikai állambeli bírói ítélet(2), mely így hangzik: „Annak eldöntésénél, hogy a gyártómű a szakértőktől elvárható és alkalmazandó gondossági szintnek megfelelő módon járt-e el, azt kell mérlegelni, hogy megfelelően tájékozott-e szakterületének minden fejleményéről és lépést tart-e ezekkel.”

A fentiekből látható, hogy a termékfelelősség megállapítását és ennek kapcsán magát a termékhibát számos tényező befolyásolja, melyek között elég nehéz feladat rendszerezett rendet teremteni. Nem is teszünk erre kísérletet, hanem témánkhoz ragaszkodva csak azokkal a termékhibákkal foglalkozunk, melyek alapvető kihívást jelentenek a termékek gyártóval szemben, s melyek az USA államai joggyakorlatának bemutatása kapcsán iránymutatóak lehetnek a magyarországi joggyakorlat számára is.

TERVEZÉSI HIBÁK

Tervezési hibán az amerikai joggyakorlat nem egészen ugyanazt érti, amit a magyar köznyelv, hanem értelmezése annál sokkal árnyaltabb. Nem a tervező által elkövetett többé-kevésbé durva hibáról van szó, amely „már eleve predesztinálja” a terméket arra, hogy vele kapcsolatban termékfelelősségi problémák fognak felmerülni. Sokkal inkább arról van szó, hogy a termék tervezésében kötelező jelleggel alkalmazni kell azokat az alternatív műszaki megoldásokat, melyek alkalmazásával a termék által nyújtott biztonság - a gazdasági és kereskedelmi megfontolások által megszabott kereteken belül - a maximális mértékű. Lássunk ere néhány példát! Egy oklandi bíróságnál indított perben(3) bíróság tervezési hibára hivatkozva helyt adott a felperes kártérítés iránt indított keresetének az alábbi eset kapcsán. Felperes egy autóbussen utazván az egyik kanyarban, melybe a jármű túlságosan nagy sebességgel fordult be, lerepült az ülésről, annak következtében, hogy elérhető közelségben nem volt a buszon olyan kapaszkodó, melyben megfogódzkodhatott volna, s emiatt sérüléseket szenvedett. Mivel az autóbusz minden ülése mellett, a felperes ülését kivéve, az utas ülő helyzetében is elérhető kapaszkodó volt, a bíróság azt állapította meg, hogy a baleset tervezési hibára vezethető vissza, tekintve, hogy az autóbuszon minden ülés mellett megfelelő kapaszkodási lehetőséget kell biztosítani.

Elutasította viszont a bíróság egy autóbusz utasának kártérítés iránti keresetét abban az esetben(4), amikor a felperes annak következtében szenvedett sérülést, hogy az ülésről az autóbusznak egy másik gépjárművel való összeütközése következtében esett le. A kereset elutasításának indoklásában a bíróság arra mutatott rá, hogy az autóbusz tervezésekor a kötelező gondosság mértéke nem terjed ki arra az esetre, hogy a szokásos üzemeltetéstől eltérő helyzetben is megvédjék az utasokat a káros hatásoktól.

Ugyancsak elutasította a bíróság egy személygépkocsi balesetben elhunyt személy örököseinek keresetét(5), akik azt arra alapozták, hogy a szóban forgó gépkocsi vázszerkezete nem tartalmazott olyan oldalirányú síneket, amelyek csökkentették volna az oldalirányú ütközéskor a gépkocsi utasait érő hatásokat.

Egy másik, a fentihez hasonló perben(6) azonban helyt adott a bíróság a felperes keresetének, aki keresetét arra alapozta, hogy az általa hiányolt merevítő szerkezet alkalmazása a gépjárműiparban széleskörűen ismert és a keresethez csatolt vizsgálati beszámolók tanúsítják az utasok biztonságának a szerkezet alkalmazásának köszönhető növekedését.

MINŐSÉGELLENŐRZÉSI HIBÁK

A termékek minőségének ellenőrzése alapvetően két részproblémára bontható, mégpedig a saját termékért és a külső beszállítótól származó termékért való felelősségre. Az első esetben a termék minőségéért való felelősség kérdése nem lehet kétséges. Mi az amerikai joggyakorlat a másik esetben? Az általánosan alkalmazott joggyakorlatban a termék gyártója ugyanúgy felel az általa gyártott termékbe beépített vagy ahhoz felhasznált termékek minőségéért, mint saját termékéért, azaz még az sem mentesíti a beszállítótól származó termék megvizsgálásának kötelezettsége és az iránta való felelősség alól, ha a szóban forgó terméket a beszállító már megvizsgálta és megfelelőnek találta.

A minőségellenőrzéssel kapcsolatban szóbejöhethető hibák elsősorban arra vonatkoznak, hogy a gyártó megfelelő minőségellenőrzési módszert alkalmazott-e vagy köteles lett volna-e nagyobb pontosságú mérő-ellenőrző módszerek alkalmazására.

Két peres ügyben is^(7,8) a bíróság azon az alapon adott helyt a felperes keresetének, hogy bizonyítani tudta, hogy a termék előállításához a gyártó által alkalmazott vizsgálat helyett a más gyártóknál használatos röntgen vagy ultrahang vizsgálatokkal a szóban forgó szerkezeti hibák kiszűrhetők.

Elutasította viszont a bíróság a felperes keresetét egy hasonló ügyben⁽⁹⁾, melyben a felperes nem tudta bizonyítani, hogy a szóban forgó motoralkatrészt a gyakorlatban valaha is vizsgálták a fentiekhez hasonló vizsgálati módszerekkel, illetve, hogy ezeknek a módszereknek az alkalmazását a gyakorlat megkövetelné.

A FIGYELMEZTETÉSI KÖTELEZETTSÉG ELMULASZTÁSA

Aligha szorul magyarázatra, hogy egy termék nem csak rejtett vagy nyilvánvaló hibájának következtében okozhat kárt, hanem nem rendeltetésszerű használata is. Mint korábban említettük, egyes országokban a gyártók felelősségük elhárításának érdekében azt igyekeznek bizonyítani, hogy a termék hibája a rendeltetésellenes használat vagy szakszerűtlen beavatkozás miatt következett be. Az Egyesült Államokban az ilyen védekezés csak abban az esetben járhat sikerrel, ha a gyártó bizonyítani tudja, hogy a rendeltetésellenes használat elkerülése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett, azaz eleget tett figyelmeztetési kötelezettségének, amely folyamatosan, a termék várható élettartamának ideje alatt fennáll és amelynek ki kell terjednie a várható felhasználási körülményekre és a figyelmeztetendő személyekre, s mind tartalmát, mind formáját tekintve meg kell felelnie bizonyos elvárásoknak.

A figyelmeztetési kötelezettség mibenlétéről képet nyerhetünk az alábbi példákon.

Egy ajtókereteket gyártó vállalat ellen sikerrel végződően indított kártérítés iránti keresetet egy rakodómunkás⁽¹⁰⁾, aki annak következtében szenvedett sérüléseket, hogy beszakadt alatta az ajtótokokat borító csomagolás és beleesett az egymásra rakott ajtótokok által alkotott, kívülről nem látható, üregbe. A bíróság a gyártó védekezését arra alapozva nem fogadta el, miszerint a gyártónak tudnia kellett volna, hogy a kikötői rakodók a rakodás közben rendszeresen járkálnak a behajózásra váró áruk tetején, s emiatt a veszélyre figyelmeztető jelzést kellett volna a termék csomagolásán elhelyezni.

Elutasította a bíróság egy robbanás következtében elhunyt bányász örököseinek a robbanóanyag gyártója ellen indított keresetét⁽¹¹⁾, amit arra alapoztak, hogy a baleset a figyelmeztetés hiánya miatt következett be. A bíróság elfogadta a robbanóanyag gyártójának azt a védekezését, hogy amellet, hogy a felhasználó üzemet figyelmeztette az anyag veszélyességére, nem

várható el tőle, hogy ezt a figyelmeztetést a felhasználó minden dolgozójára kiterjessze. Ez a felhasználó üzemnek lett volna a kötelessége.

Érdekes esetben hozott ítéletet(12) egy bíróság egy növényvédőszer gyártója ellen indított perben. Az alperes azért indított pert, mert a növényvédőszer alkalmazásának következtében teljes almaállománya elpusztult. A szer gyártója védekezésében előadta, hogy a növényvédőszer csomagolásán világosan fel van tüntetve, hogy éppen a felperes általi felhasználás idején tilos a szer alkalmazása. A bíróság ennek ellenére elmarasztalta a szer gyártóját, ítéletét a figyelmeztetés tartalmának elégtelenségével indokolva, miszerint a szer kritikus időszakban való alkalmazásának várható következményei a figyelmeztetésből nem tűnnek ki.

KONSTRUKCIÓS ÉS GYÁRTÁSI HIBÁK

A gyártási hibák az esetek túlnyomó többségében konstrukciós hibára vezethetők vissza vagy az előforduló esetenkénti hiba könnyen bizonyítható. A bíróságok ezekben az esetekben leggyakrabban a „res ipsa loquitur” (a dolog önmagáért beszél) bizonyítási elvet alkalmazzák. Ezen jogelv alkalmazásának tipikus esete, ha a bíróság már a bekövetkezett káresemény alapján már a kár okát is önmagában a káresemény által bizonyítottnak tekinti. Ilyen döntés született - többek között a közismert magyarországi televízió-tűzek esetében. Az amerikai bíróságok gyakorlatában emellett többször is találkozhatunk olyan esetekkel, amikor a bekövetkezett balesetet okozó hibát elegendő közvetett bizonyítékokkal bizonyítani. Jó példa erre a Ford gépkocsi gyár esete(13). A szóban forgó ügyben a felperesek egy Ford gépkocsi vezetőjének az örökösei voltak. A gépkocsi vezetője mérsékelt sebességgel, jó útviszonyok mellett haladva kitért a menetirányból és egy híd korlátját áttörve a mélybe zuhant. A szemtanúk elmondták, hogy látták ahogy a jármű vezetője eredménytelenül próbálta a gépkocsit egyenes irányba visszatéríteni és a már megkezdett fékezés sem tudta megakadályozni a baleset bekövetkezését. A bíróság a közvetett bizonyítékok alapján elmarasztalta a gépkocsi gyártóját.

IV. A termékfelelősség a világon

1. Amerikai Egyesült Államok

Miként a bevezetőben említettük, a termékfelelősség jogintézménye az Egyesült Államokban, a Common Law rendszerében alakult ki. Annak ellenére, hogy mind a mai napig ennek a jogelméletnek megfelelően a jog tartalmát alapvetően a bírói gyakorlat határozza meg, az USA-ban több mint 20 államban vannak hatályban különböző, a termékfelelősséget szabályozó jogszabályok. A dolog természetéből és az Egyesült Államok jogalkotási rendszeréből következően ezek a jogszabályok messze nem egységesek, sőt, az esetek túlnyomó többségében egymástól lényeges eltéréseket mutatnak. A legteljesebb körű termékfelelősségi jogszabály Washington államban van hatályban, mely kiterjed a termékfelelősség teljes rendszerére. Az utóbbi időben - egyes államok jogászainak erőteljes ellenállásával szemben - kísérletek kezdődtek abban az irányban, hogy a jogalkotók minden államban azonos hatállyal bíró szövetségi törvényt vagy úgynevezett modelltörvényt alkossanak, mely lehetővé teszi a termékfelelősségnek az Egyesült Államok teljes területén történő egységes szabályozását.

Könyvünk keretében sajnos aligha van mód arra, hogy az USA államaiban alkalmazott joggyakorlatot részleteibe menően tárgyaljuk, ezért a továbbiakban az Egyesült Államok vonatkozásában csak a termékfelelősség két jelentős összetevőjéről, a termékhiba fogalmáról, a kártérítési felelősségről és az USA államainak joggyakorlatában alkalmazott kollóziós szabályokról fogunk beszélni.

BÜNTETŐ KÁRTÉRÍTÉS

Különös sajátossága az amerikai jognak, hogy megengedi a kumulatív igényérvényesítést. Ez esetünkben azt jelenti, hogy a károsultak egyazon eset kapcsán az objektív termékfelelősségen kívül kártérítési igénnyel léphetnek fel vétkességen alapuló kártérítés és szavatosság címén is. Súlyos gondatlanság fennállása (a biztonsági szabályok durva megszegése) esetén az amerikai bíróságok úgynevezett büntető kártérítést ítélnek meg.

A már említett, több lakástüzet okozó televízió készülékekkel teljesen megegyező esetben szabott ki büntető kártérítést egy amerikai bíróság egy televíziókészülék gyártójára⁽¹⁴⁾ egy felperes javára, akinek sérülését a gyár által gyártott tévékészülék leégése okozta. Az eset érdekessége, hogy a tévékészülék gyártóját a termékfelelősségi törvény esetleges hiányában is elmarasztalták volna, miként arra az ítélet indoklásában a bíróság rá is mutatott, tekintve, hogy annak ellenére, hogy a szóban forgó készülék típus már több esetben tüzet okozott, az alperes (a készülék gyártója) elmulasztotta a hibás sorkimenő transzformátort valamennyi még használatban lévő készülékben kicserélni, illetve a készülékek tulajdonosait a veszélyről értesíteni.

KOLLÓZIÓS SZABÁLYOK AZ USA ÁLLAMAINAK JOGGYAKORLATÁBAN

Ha nem is különösen sajátos, de azért figyelemre méltó az a körülmény, hogy az amerikai joggyakorlat a termékfelelősséget imperatív jogi normának tekint. Ez azt jelenti, hogy a termékfelelősség jogcímén támasztott igények az amerikai bíróságok joghatósága előtt nem vonhatók el, azaz az amerikai jogi normák abban az esetben is érvényesek, ha a terméket nem az Egyesült Államokban gyártották, sőt akkor is, ha a szerződő felek más jogrendszer alkalmazásában egyeztek meg.

Hogy ez mit jelent a gyakorlatban, azt kivételesen egy feltételezett példán mutatjuk be. Tegyük fel, hogy egy adott vállalat egy adott termékhez való alkatrészeket exportált amerikai vevő részére. Az adás-vételi ügylet és a felek közötti elszámolás rendben lezajlik, minek utána a vállalat elkönyveli az ügylet lebonyolításából származó nyereségét. A vállalat, illetve az ügyletet lebonyolító üzletkötő figyelmét mindössze az a körülmény kerüli el, hogy bár az ügyletre nem az amerikai jog alkalmazását kötötték ki, a fent említett jogelvnek megfelelően a vevő telephelyéül szolgáló amerikai állam minden termékre 20 évig terjedő, a termék előállítója által megkötendő kötelező termékfelelősség biztosítást ír elő, melynek mértéke az adott esetben a szerződési érték 5 ezreléke. Következésképpen az ügylet - látszólagos - lezárását követően a termék gyártójának 20 éven keresztül fizetnie kell ezt a csekélynek tűnő, de összességében már 10 százaléknyi biztosítási díjat, ami már nagyságrendjében összevethető az ügylet eredményével vagy talán nagyobb is annál. És még azt is mondhatjuk, hogy a feltételezett vállalat még szerencsésnek is mondható, tekintve, hogy az USA egyes államaiban a kötelező termékfelelősségi biztosítás díja egyes esetekben elérheti a néhány százalékot is.

Annak ellenére, hogy a termékfelelősség jogintézményét annak csak szorosan vett értelmében, azaz kizárólag az anyagi termelési szférára vonatkozóan tárgyaljuk, talán nem érdektelen megemlíteni, hogy az Egyesült Államokban az anyagi szférával hasonló jogalkotói és jogalkalmazói gyakorlat valósul meg a szolgáltatási szférában is. Ennek jelentőségét aligha lehet túlbecsülni, hiszen elég ha csak a gyógyászati vagy banki szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos felelősségre gondolunk.

2 Termékfelelősség Európában

2.1 Az EK Termékfelelősségi Irányelvei

A termékfelelősség problematikájának előtérbe kerülését Európában is az amerikaihoz hasonló okok váltották ki, ha némi időbeni késéssel is. Ennek a késlekedésnek az oka elsősorban az amerikainál fejlettebb társadalombiztosítási rendszerben keresendő. Egyszerűen arról van szó, hogy amennyiben a károsult a termék hibájának következtében „mindössze” egészségkárosodást szenvedett, a kár jelentős hányadát kitevő gyógykezelési költségek a társadalombiztosításra átháríthatók voltak, s emiatt kisebb éllel vetődött fel az egyéb címeken érvényesíthető kártérítés igénye. A késedelemhez ezenkívül jelentős mértékben hozzájárult az Amerikában már keserű tapasztalatokat szerzett ipari lobby masszív ellenállása, amit csak hosszas tárgyalássorozatok és jelentős kompromisszumok árán sikerült megtörni. E kompromisszumok tükröződnek az amerikaihoz képest elég soványnak nevezhető Termékfelelősségi Irányelveken, melyet az Európai Közösség Tanácsa 1985. július 25-én bocsátott ki, 85/375/EEC számon.

Már első ránézésre szembetűnő a különbség az amerikai és az EK és szabályozás között, ami abban nyilvánul meg, hogy az utóbbi kizárólag a fogyasztási cikkekre és a fogyasztónak okozott kárra vonatkozik, de még ebből a körből is megengedi a feldolgozatlan (elsődleges feldolgozásba nem vett) mezőgazdasági (szántóföldi, állattenyésztési és halászati), valamint vadászati termékek kizárását. A mezőgazdaság ilyen kivételezett helyzete annál is furcsábbnak tűnhet, mivel napjainkban a növénytermesztésben alkalmazott kemikáliákkal, illetve az állattenyésztésben használatos hormonkészítményekkel kapcsolatban aligha képzelhető el, hogy nem merülne semmiféle termékfelelősségi kérdés. Annak oka, hogy ez a terület mégis kívül került a szabályozáson az EK mezőgazdasági politikájában, pontosabban az abban érvényesülő erővonalaknak a hatásában keresendő.

A fentiekben vázolt okok, valamint az EK-ban alkalmazott jogalkotói gyakorlat következtében az EK Irányelvek tömören, jól áttekinthető rendszerben rögzíti a termékfelelősség főbb kérdéseit. A tömör és célratörő fogalmazás csak az alapelveket rögzíti és tág teret hagy a tagországok jogalkotói számára, már ami a szigorítások lehetőségét illeti.

Az Irányelvek már említett célratörő és világos megfogalmazása egyes helyeken annyira lakonikusan tömör, hogy meglehetősen nehéz a szöveghez bármit is hozzáfűzni. E nehézség ellenére, haladjunk végig a jogszabály szövegén és kíséreljük meg egymástól jól elhatárolható kérdéskörök köré csoportosítva kommentálni, lehetőség szerint rámutatva az előírásnak éppen az adott formában való megjelenésének okaira!

A TERMÉKFELELŐSSÉG FOGALMA

A termékfelelősség fogalmát az 1. cikk lakonikus tömörséggel határozza meg: „A termék gyártója felel azért a kárért, amelyet a termék hibája okozott”. A 2. cikk - a bevezetőben említett okokból - kivonja a mezőgazdasági és vadászati termékeket az Irányelvek hatálya alól.

A TERMÉKHIBA

A termékhiba fogalmát a 6. cikk eléggé formálisan határozza meg. Az (1) bekezdés szerint a termékhiba a „az összes körülmény figyelembevételével joggal elvárható biztonság” hiányát jelenti, ami elég nehezen megfogható és még minden bizonytalanságot számos jogvita forrása lesz.

A TERMÉK ELŐÁLLÍTÓJA

A 3. cikk meghatározza termék gyártójának fogalmát és rendelkezik arra az esetre, ha a gyártó nem lenne megállapítható. Az első esetben a termék gyártójának tekintendő mindenki, aki magát közvetve vagy közvetlenül a végterméken, alapanyagon vagy részterméken annak tünteti fel. Amennyiben a termék gyártója nem állapítható meg, a termék iránti felelősség a termék szállítóját terheli. A gyakorlatban ez az előírás azt jelenti, hogy importált termék esetén a vevőnek nem kell a termék gyártóját felkutatnia és a termék iránti felelősség automatikusan a termék belföldi importőrére, illetve forgalomba hozójára ruházódik át. (Az, hogy a forgalmazó vagy importőr milyen keretek között hárítja tovább felelősségét, nem témája az Irányelveknek.) Fontos tudnivaló ezzel kapcsolatban, hogy az EK keretében importnak csak az EK-n kívüli országokból beszállított termékek minősülnek, s ezért a tagországok közötti kereskedelemben az „importőr” ország nemzeti jogszabályai érvényesek, melyeknek természetesen összhangban kell lenniük az Irányelvekkel, de annál akár szigorúbbak is lehetnek.

BIZONYÍTÁSI TEHER ÉS VÉDEKEZÉS A TERMÉKFELELŐSSÉGI IGÉNNYEL SZEMBEN

A 4. cikk szerint „A károsultnak kell a kárt, a hibát, valamint a hiba és a kár közötti okozati összefüggést bizonyítania”. Aligha szorul magyarázatra, hogy ez az előírás az amerikai joggal összehasonlítva a károsultra nézve kedvezőtlenebb, tekintve, hogy ott a kötelezettnek kell véltenséget bizonyítania.

A termék gyártójának védekezési lehetőségeit a 7. cikk tartalmazza. Az a), illetve a b) pont abban az esetben mentesíti a gyártót a felelősség alól, ha bizonyítani tudja, hogy a terméket nem ő hozta forgalomba, illetve hogy „a kárt okozó hiba nem volt meg a termék forgalomba hozatalakor”

Érdekes előírást tartalmaz a c) pont, mely szerint a gyártó csak akkor felel a hibáért, ha a terméket szándékosan hozta forgalomba. Világítsuk meg egy anekdotává vált esettel ezt az előírást! Egy kasszaűrő „munka” közben a fűrógép hibája következtében áraműtést szenved, eszméletét veszti és a rendőrség kezére kerül. Amennyiben a fűrógép kiskereskedelmi forgalomban vásárolta, az Irányelvek értelmében keresetet indíthat a gyártó ellen kárának megtérítése iránt. Ezzel szemben, amennyiben a szóban forgó fűrógép maga is betörésből származik (mégpedig nem is akárhonnani betörésből, hanem kizárólag a gyártóhoz) a gyártó semminemű felelősséggel nem tartozik, tekintve, hogy a terméket ő nem hozta forgalomba. Hasonlóképpen nem felel a gyártó, ha a tőle ellopott terméket harmadik személy forgalomba hozza, azaz kasszaűrőnk azt például bizományi boltban vásárolta, ahova a lopott termék orgazdától került.

További bizonytalanságot okoz a csődtömegből felvásárolt és forgalmazott termékek iránti felelősség kérdése, hiszen ezeket a termékeket a gyártó - még - nem hozta forgalomba, arról nem is beszélve, hogy a csődeljárás befejezése után a gyártó jogalanyként nem funkcionál tovább.

A d) pont érdekes módon feltételezi annak lehetőségét, hogy a termékre érvényes, hatóságilag kibocsátott szabványok hibásak lehetnek, s erre az esetre mentesíti a gyártót a felelősség alól, feltéve, hogy a hiba ilyen szabvány(ok) betartása miatt keletkezett.

Vitatható mentesülési lehetőséget fogalmaz meg az e) pont, mely szerint a gyártó mentesül a felelősség alól, amennyiben „a meglévő hibát az illető termék forgalomba hozatala időpontjában adott tudományos és műszaki ismeretek alapján nem lehetett felismerni”. Aligha szorul magyarázatra, hogy mennyire relatív fogalom az aktuális tudományos-műszaki színvonal, s milyen tág teret biztosít ez a megfogalmazás az ellenérdekű feleknek igényük érvényesítésében, illetve elutasításában. Ennek a kérdésnek a szabályozása, azaz a fejlesztési kockázat kizárása, ugyancsak át van engedve a tagországoknak. Luxemburgban például a termékek gyártói a fejlesztési kockázatokért is felelősséggel tartoznak, s Európán kívül, nevezetesen egyes amerikai államokban sem engedik meg ezt a védekezési lehetőséget.

KÁRMEGOSZTÁS

Az Irányelvek 5. cikke szerint a kárért felelős több személy egyetemleges kötelezettként felel. Ezt az előírást a 8. cikk oly módon pontosítja, hogy akkor sem csökken a gyártó felelőssége, ha kárt a termék hibája mellett egy harmadik személy közrehatása okozta. Mindazonáltal amennyiben a harmadik személy a károsult felügyelete alá tartozó személy, vagy a kárt a károsult vétke okozta, a gyártó felelőssége csökkenhet, sőt meg is szűnhet.

A KÁR ÉS A KÁRTÉRÍTÉS MÉRTÉKE

A 9. cikk szerint kárnak tekintendő a károsult testi sérülése vagy halála mellett minden, 500 ECU értéken felüli vagyoni kár, mely utóbbiból 500 ECU-t önrészesedésként minden esetben le kell vonni. A vagyoni kár azonban csak szokásos, személyes használatra vagy fogyasztásra szolgáló tárgyak esetén érvényesül és azok esetén is csak akkor, ha azt a károsult személyes célra használta. A testi sérüléssel vagy halállal járó károk esetén a kártérítés mértékének felső határát illetően az irányelv megengedi a tagállamoknak, hogy ezt a kérdést saját jogalkotásukban szabályozzák. Csupán azt a korlátot állítja fel a törvény 16. cikkében, hogy amennyiben ezt a felelősséget korlátozni kívánják, úgy legalább 70 millió ECU nagyságrendben kell vállalniuk a kártérítési kötelezettséget. (A tagállamok nagyobb része, így Magyarország sem élt ezzel a korlátozási lehetőséggel.)

Visszatérve a fentebb példánkban említett kasszafűróra e szerint az előírás szerint ugyancsak kérdéses lehet, hogy a kasszafűrés személyes célokat szolgál-e. Félretéve a tréfát azonban az világosan kitűnik ebből az elvből, hogy bármely, szolgáltatási ágazatban dolgozó személy nem léphet fel termékfelelősségi alapon kártérítési igénnyel olyan termék vonatkozásában, mellyel szolgáltatói tevékenysége kifejtése közben harmadik személynek kárt okozott. Ezzel kapcsolatban gondoljunk például a fuvarozókra, orvosokra, fodrászokra, kozmetikusokra, hogy csak a legelterjedtebb szolgáltatásokat említsük. Az e tevékenység keretében felmerülő kárigényeket tehát termékfelelősségi keretben nem, szolgáltatói oldalról nézve csak felelősségbiztosítással, a károsult oldaláról nézve pedig polgári peres eljárásban lehet érvényesíteni.

ELÉVÜLÉS

A kártérítési követelés elévülését az Irányelvek 10. cikke 3 évben határozza meg attól az időponttól számítva, amikor a felperes a kárról tudomást szerzett, illetve a jogvesztés a 11. cikk szerint a termék forgalomba hozatalától számított 10 év elteltével következik be, kivéve, ha a károsult időközben a gyártó ellen bírósági eljárást indított.

2.2 Termékfelelősségi jogszabályok az EK tagországokban

Annak ellenére, hogy az EK Bizottsága a termékfelelősségi irányelvek tagországokon belüli bevezetésére 3 éves határidőt tűzött ki, a nemzeti jogszabályok kidolgozása elég vontatottan haladt. A megjelölt határidőig csak az Egyesült Királyságban, Olaszországban és Görögországban hagyta jóvá a parlament a megfelelő hazai törvényt.

Az Egyesült Királyságban az Irányelveket 1988-ban az éppen életbe lépett fogyasztóvédelmi törvénybe dolgozták be, annak egyik fejezeteként. Ennek egyik következménye az lett, hogy a korábbi törvényekkel összhangban nem került bele a szabályozásba a felelősség korlátozásának lehetősége. Bele került viszont az angol jogalkotásba a tudományos-műszaki fejlettségre vonatkozó hivatkozás, mellyel kapcsolatban az EK Titkársága kifogást emelt, s melyről a viták mind a mai napig folynak.

Az olasz termékfelelősségi törvényt még 1988-ban bocsátották ki, egyes rendelkezéseivel kapcsolatban azonban az EK Titkársága ugyancsak kifogást emelt. Az olasz törvény rendkívül figyelemre méltó sajátossága, hogy meghatározza, hogy a mezőgazdasági termékek milyen beavatkozás hatására válnak feldolgozott terméké. Eszerint nemcsak a technikai jellegű feldolgozás, hanem már ezeknek a termékeknek az át nem látszó csomagolása is feldolgozásnak minősül, ami igencsak leszűkíti a törvény hatálya alól kivonható termékek körét.

Franciaország és Spanyolország sajátos belső törvényhozási nehézségekre hivatkozva nem vállalt bevezetési határidőt. E nehézségek lényege arra vezethető vissza, hogy mindkét országban a meglévő jogrendszerrel való összeegyeztethetőségi problémák merültek fel, mindenekelőtt a fejlesztési kockázatra alapozott védekezés lehetőségének elutasítását és az igények halmozott érvényesítését illetően.

Hollandia, Belgium, Írország, Portugália és Luxemburg 1990-ben dolgozta ki hazai termékfelelősségi törvényét. Ugyan korábban már említettük, de talán érdemes ehelyütt is említést tenni róla, hogy Luxemburgban a törvény hatálya kiterjed az elsődleges feldolgozáson át nem ment mezőgazdasági és vadászati termékekre is, valamint, hogy a törvény nem tartalmazza a gyártó mentesítésének lehetőségét a korszerű tudományos-műszaki színvonalra való hivatkozással.

Hollandia termékfelelősségi törvényének érdekessége, hogy bár elfogadja a műszaki-tudományos színvonalra alapozott védekezést, mindazonáltal a gyártónak bizonyítania kell, hogy a világon rendelkezésre álló lehető legkorszerűbb gyártástechnológiát alkalmazta terméke előállításában. Ezenkívül a holland törvény nem ismeri a felelősség összeghatárát sem, s összességében talán Európa legszigorúbb termékfelelősségi törvényének tekinthető.

A Német Szövetségi Köztársaságban 1991. január 1-én lépett életbe a termékfelelősségi törvény, mely szorosan ráépül az EK Irányelvekre. Hogy mégis eltekintünk részletekbe menő ismertetésétől, annak az oka egyrészt az, hogy nem kívánjuk az EK Irányelvek kapcsán már leírtakat ismételni, másrészt, hogy a magyar termékfelelősségi törvény nagyobbik része megfelel a német törvénynek, így annak tárgyalásakor óhatatlanul megint ismétlésekbe kellene bocsátkoznunk. Tekintve, hogy Németország hazánk elsőrendű fontosságú külkereskedelmi partnere, könyvünkhöz mellékeljük a német termékfelelősségi törvény magyar nyelvű fordítását. Felhívjuk azonban az olvasó figyelmét két körülményre: egyrészt a törvény kártérítésre vonatkozó részére, tekintve, hogy erre a kérdéskörre sem az EK Irányelvek, sem más ország termékfelelősségi törvényei nem térnek ki, másrészt a gyártó fogalmának kiterjesztésére.

Miként azt a törvény szövegéből láthatjuk, nem kis teret szentel a törvény a megalapozott termékfelelősségi igények esetén megtérítendő károknak és azokat a 7-11. paragrafusokban taxative fel is sorolja. Így például a károsult halála esetén nemcsak az elhalálozást megelőzően elszenvedett károkért (gyógyászati költségek, keresőképeség szünetelése stb.) jár kártérítés, hanem például a temetési költségeket is meg kell fizetni, sőt, a károsult halála miatt általa már nem teljesíthető tartási kötelezettség is a kötelezettre hárul még akkor is, ha a szóban forgó harmadik személy még meg sem született. Halált nem okozó testi sérülés esetén a gyógykezelés költségeit és az okozott vagyoni hátrányt kell megtéríteni, fájdalomdíjra azonban a károsult nem tarthat igényt. A törvény a személyi károkért járó kártérítés felső határát 160 millió márkában (kb. 5 milliárd forint!) határozza meg, míg dologi károk esetén 1125 DEM (kb. 60 ezer forint) önrészesedést ír elő a károsult számára. A törvény 17. §-a mindazonáltal felhatalmazza az igazságügy minisztert ezeknek az összeg határoknak a megváltoztatására abban az esetben, ha az EK Irányelvek megfelelő részei megváltoznának.

A Németországba irányuló exportot nehezíti a törvény 4. paragrafusának (2) és (3) bekezdése, mely a német joggyakorlatban azt jelenti, hogy a németországi importőr bárminemű feltétel nélkül a termék gyártójának tekinthető és ennek következtében az általa importált termékért még abban az esetben is teljes körű felelősséggel tartozik, ha egyébként a termék külföldi gyártója ismert. Ennek okán a német importőrök ugyancsak meggondolják, hogy mely gyártóktól vásároljanak hazai piacra szánt termékeket. Következésképpen szinte minden esetben kikötik a termékfelelősségi igényekkel kapcsolatos kártalanítást, illetve ragaszkodnak olyan termékfelelősség biztosítás meglétéhez, amely erre fedezetet ad.

A záró rendelkezéseket megelőzően a törvény felsorolja azokat a területeket, melyekre a termékfelelősségi törvény nem alkalmazható és megadja a rájuk vonatkozó jogszabályokat. Ezek: a légi járművek és a személygépkocsik üzemanyag tartályaival kapcsolatos felelősségről, az atomenergetikai berendezések birtokosainak felelősségéről és a vadkárokért való felelősségről szóló rendeletek.

V. A termékfelelősség jogi szabályozása Magyarországon

A termékfelelősség fogalma, illetve jogi szabályozásának szükségszerűsége Magyarországon egészen a legutóbbi időkig fel sem merülhetett. Ez a helyzet logikusan következett az ország társadalmi-gazdasági helyzetéből, melyben a fogyasztó egyes társadalmi és állami szervek mégoly heroikus küzdelmei ellenére is alapjában véve ki volt szolgáltatva a termékek gyártóinak. A termékek és szolgáltatások minőségi hibáival kapcsolatosan keletkezett károk elleni védelmet alapvetően a Polgári törvénykönyv egyes rendelkezései nyújtottak, míg a minőségvédelem kérdéseit egyes minisztertanácsi, illetve ágazati miniszteri rendeletek szabályozták.

A rendszerváltásnak és ennek kapcsán a piacgazdaságra való áttérésnek a következtében sürgető igénnyel merült fel a fogyasztók védelmének a korábbiaknál is nagyobb szükségessége. Elméletileg ugyan mind a szocialista, mind a tőkés termelési viszonyok között a vevő bizonyos mértékig ki van szolgáltatva a gyártók kénye-kedvének, az állam mindkét gazdasági rendszerben jelentős szabályozó szerepet játszik a termékek és szolgáltatások piacán. Az államnak ez a szerepe azonban a piacgazdaságra való áttérésnek a napjainkban Magyarországon lejátszódó „vadkapitalista” szakaszában jelentős mértékben háttérbe szorul és a vevők könnyen kiszolgáltatott helyzetbe kerülhetnek. (A félreértések elkerülése érdekében szeretnénk tisztázni, hogy a fentiekben említett kiszolgáltatottságot közgazdasági értelemben értjük, miszerint a gyártók termékminőséggel kapcsolatos magatartása alapvetően abban nyilvánul meg, hogy éppen csak annyira magas minőségű terméket állítsanak elő, amelyet a piac még akceptál, azaz amely a termék árában megjeleníthető.)

Aligha szorul bizonyításra, hogy sem a felsorolt rendeletek, sem a Ptk nem tartalmazza a gyártó kártérítési felelősségét függetlenül attól, hogy a termék előállításakor felróható magatartást tanúsított-e vagy sem. A magyar bírói gyakorlatban az ilyen jellegű vitás kérdésekben a szerződésen kívül okozott károkért való felelősségnek a Ptk-ban lefektetett általános szabályai alapján döntöttek, s ennek alapján általában megkérdőjelezték annak jogosságát, hogy a károsult a termék a termék hibája miatt őt ért kár megtérítése iránti igényét közvetlenül a kárt okozó hibás termék gyártójával szemben érvényesíthesse.

Törvényalkotóink idejekorán felismerték ezt a helyzetet, s a rendszerváltással szinte egy időben megkezdődött a vásárlók védelmével kapcsolatos jogalkotói munka. Ennek első eredményét az 117/1991/IX.10./Korm.sz. rendelet jelentette, Egyes tartós használatra rendelt termékek jótállási kötelezettségéről. Ezzel egyidejűleg megkezdődött „A fogyasztók védelméről szóló törvény” tervezetének kidolgozása, melynek első olvasata 1991. október 15-re készült el. Ez a törvénytervezet - mint címéből is kitűnik - a fogyasztók védelmének átfogó szabályozását tűzte ki célul. Bár témánk szempontjából bennünket a törvénytervezetnek csak egy kis szelete érint, talán nem érdektelen, ha a vállalkozás léptékének szemléltetése céljából az alábbiakban idézzük a tervezet tartalomjegyzékét(15).

A fogyasztók védelméről szóló törvény

Tartalom

Preambulum

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Általános szabályok

Fogalmak

I. Fejezet: A TERMÉKEK FORGALMAZÁSÁNAK SZABÁLYAI

A fogyasztó életét, egészségét és biztonságát szolgáló szabályok

A fogyasztó gazdasági érdekeit szolgáló szabályok

A fogyasztó tájékoztatása

A fogyasztói kifogások intézésének általános szabályai

II. Fejezet: A FOGYASZTÓ ÉRDEKEINEK POLGÁRI JOGI VÉDELME

Szavatosság

Jótállás

Felelősség a termék hibája folytán keletkezett kárért

A termék visszahívása

Kifogás alá nem eső termék kicserélése

III. Fejezet: A FOGYASZTÓ ÉRDEKEINEK HATÓSÁGI VÉDELME

IV. Fejezet: A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELEM INTÉZMÉNYRENDSZERE

A fogyasztói jogok országgyűlési biztosa

A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és területi szervei

A helyi önkormányzatok szerepe a fogyasztóvédelem terén

A fogyasztók egyesületei

A Fogyasztóvédelmi Alap

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A fogyasztók oktatása

Hatálybalépés, átmeneti szabályok

Módosuló jogszabályok

Hatályukat veszítő jogszabályok és rendelkezések

Az átfogó szabályozásra a fentiek szerint tett első kísérlet, talán éppen amiatt, hogy egy lépésben tett kísérletet a teljes problémakör szabályozására, ha nem is fulladt kudarcba, de belevestett a jogalkotás útvesztőjébe és jelenleg semmiféle információnk nincs arra vonatkozóan, hogy ebben a formájában mikor és egyáltalán elő fog-e újra kerülni.

Időközben azonban valami történt. Nevezetesen egyrészt a termékek és szolgáltatások piacán élesedő versenyhelyzet (s emellett az ellenőrizhetetlen származású és minőségű áruk dömpingje), valamint az a körülmény, hogy Magyarország és az EK Tanácsa parafálta a társulási szerződést, szükségessé tette, hogy sürgős előrelépés történjen a fogyasztók védelmének területén. Ennek okán a magyar jogalkotók a fogyasztók védelméről szóló törvényből kiemelték a termékfelelősséggel kapcsolatos fejezetet és az EK Termékfelelősségi Irányelveinek messzemenő figyelembe vételével és alapjaiban átdolgozva „Törvényjavaslat a termékek hibája folytán keletkezett kárért fennálló felelősségről” címmel 1992. június 8-án megvitatásra az Országgyűlés elé terjesztették. A törvény 1994. január 1-én hatályba lépett.

A továbbiakban ezt a törvényt vesszük vizsgálat alá és megkíséreljük, hogy a magyar piacon termékeikkel megjelenő gyártók és kereskedők számára keletkező következtetéseket levonjuk.

Az Európai Közösségek Irányelve csak a tagországokat kötelezi a jogharmonizációra, a társult tagokat nem. A magyar termékfelelősségi törvény tartalmában mégis követi az Irányelv rendelkezéseit, nyilvánvaló tekintettel nemcsak az Európai Közösség tagországaiban már eddig elért jogegységesítési eredményekre, hanem Magyarország EK-hoz való csatlakozási szándékára is.

Ennek megfelelően a törvény az Irányelvtől lényegében csak annyiban tér el, hogy nem 500 ECU-nek (kb. 50.000.- forint) megfelelő önrészesedést ír elő a károsult részére a dologi károkat illetően, hanem csak 10.000.- forintot. Ezt a különbséget az európai és a hazai jövedelmi viszonyok különbsége indokolja.

Az Irányelv három esetben ad lehetőséget eltérő szabályozás alkalmazására. Ezek közül a törvény nem tartalmazza a két lehetséges szigorító rendelkezést, melyek közül az egyik abban nyilvánul meg, hogy a törvény hatálya nem terjed ki a mezőgazdasági és vadászati feldolgozatlan termékekre, a másik pedig abban, hogy a gyártónak nem kell viselnie a tudomány és a technika állásának fejlődésével járó kockázatot. Ezenkívül a törvény nem tartalmazza a gyártó felelősségének korlátozását 70 millió ECU (kb. 7 milliárd forint) összkártérítésre a szériahiba által okozott halál vagy testi sérülés folytán bekövetkezett kár esetén.

Mielőtt rátérnénk a magyar termékfelelősségi törvény részletekbe menő vizsgálatára, talán érdemes megemlíteni annak jelentőségét, hogy a törvény szerint a károsult a kárigényét szerződésen kívül közvetlenül a gyártóval szemben érvényesítheti. A törvény ezzel elismeri a károsult és a forgalmazó, illetve a forgalmazó és a gyártó szerződéses jogviszonyán átívelő közvetlen kapcsolatot a károsult és a gyártó között. Egyben a törvény a felelősséget oda telepíti, ahol a kárt okozó hiba keletkezik. A szabályozásnak ez a jellege azért jelentős, mert a magyar bírói gyakorlat - a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség Ptk-ban szabályozott általános szabályai alapján - ez ideig bizonytalan volt abban a kérdésben, hogy a károsult a termék hibája miatt őt ért kár megtérítése iránti igényét közvetlenül a kárt okozó hibás termék gyártójával szemben érvényesítheti-e, azaz ennek a kapcsolatnak az elismerésétől általában elzárkózott.

A törvényben a felelősségi szabályokat megelőzik az azok alapjait jelentő fogalmak meghatározásai, így a termék, a gyártó, az importőr, a kár és a hibás termék fogalmának definíciói.

A törvény szerint terméknek - a termékfelelősség szempontjából - csak az ingó dolgok minősülnek. Az adott ingó dolog termék jellegét nem érinti, ha utóbb az más ingó vagy ingatlan alkotórészévé vált. (Például, a felépített házért, mint termékért a vállalkozó nem a termék-

felelősségi szabályok alapján felel. Azonban ha a tetőszerkezet a hibás födémgerendák miatt omlik be, akkor a gerendák gyártója felel a bekövetkezett kárért.)

A termékeknek ez a köre is leszűkül azonban, mivel a földművelés, az erdőgazdálkodás, az állattenyésztés, a halászat és a vadászat ősterményeire, azaz a feldolgozatlan, természetes állapotú termékeire a törvény a törvény szerint nem alkalmazható. (Mint arról korábban szó volt, a halász nem felel azokért a mérgezett halakért, melyek a szennyezett folyóvíz miatt lettek az egészségre káros hatásúak. A mérgezett halkonzervért azonban a gyártó már felel.)

Bár nem ingó dolog, terméknek minősül a törvény szerint a villamos energia is. Magyarországon ennek a szabálynak különös jelentősége van, hisz elegendő, ha a csak a hálózati feszültség és frekvencia jelentős ingadozásaira gondolunk. A termék fogalmából következően viszont a törvény nem terjed ki a szolgáltatásokra és a munkavégzés körébe tartozó teljesítményekre.

A törvény szerint gyártónak minősül - a termék fogalmából is következően - a gyártási folyamatban részt vevő összes gyártó, így a végterméket, a részterméket, valamint az alapanyagot előállító. A tényleges gyártón kívül felelősség terheli a kvázi gyártót is, vagyis azt, aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójának tünteti fel.

Az importőrnek a gyártóval megegyező szigorú felelőssége indokolhatja azt, hogy a törvény meghatározza az importőr fogalmát is. Eszerint a bizományi ügyletben lebonyolított import ügyleteknél a bizományos és a megbízó nem egymás mellett tartozik felelősséggel, hanem importőrnek (az ehhez fűződő felelősségi következményekkel) az minősül, aki az importra bizományosi megbízást adott, vagyis a megbízó.

A kár fogalmának meghatározása tekintetében a törvény csak halál, testi sérülés vagy egészségkárosodás folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni károk esetében ad lehetőséget kártérítésre. Az egyéb vagyoni károk megtérítése körében a kompenzáció szűkebb, mivel egyrészt csak a hibás termék által más dologban okozott károk (a felmerült károk) szolgálnak a kártérítés alapjául, így az elmaradt vagyoni előny, továbbá a vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges költségek azonban nem. Ugyanakkor a károsodott dolognak olyannak kell lennie, amelyet szokásos rendeltetése szerint magán célokra fogyasztanak és a tárgyat a károsultnak ténylegesen magán célra kellett használnia. Így tehát, ha a dolgot ipari vagy szakmai célra szerezték be vagy e körben használták, a törvény alapján kártérítést ezek a károsultak nem kaphatnak, de a személyi károkért részükre is teljes kártérítés jár.

A károsult fogalma a fentiek értelmében a tényleges fogyasztóra korlátozódik. A károsultnak, illetve a kárt szenvedett dolognak „magán jellegét” mind objektív, mind szubjektív alapon vizsgálni kell.

További korlátozás, hogy a fenti körbe tartozó vagyoni károknak is csak a 10.000.- forintot meghaladó része követelhető, azaz a károsult tízezer forintnyi önrészesedésre köteles. Ennek a kárhatár megállapításnak az a célja, hogy az ez alatti kisebb összegű károkat (bagatell károk) és eseteket kiszűrje. Azonban a vagyoni kárnak ez a része, valamint az a vagyoni kár, melyre a fentebb említettek szerint nem terjed ki a törvény hatálya, csak a termékfelelősség alapján nem térül meg, mivel a károsult az általános kártérítési felelősség szabályai szerint ezt a kártérítési igényét is érvényesítheti. E károk tekintetében a Ptk szabályait kell megfelelően alkalmazni.

A hibás termék meghatározása (2.§) a termékfelelősségi szabályok központi eleme, hiszen az a kár értékelhető a termékfelelősség szempontjából, amelyet - a károsult részéről bizonyítva - a termék hibája okozott.

Egy termék akkor hibás, ha nem nyújt megfelelő biztonságot, vagyis nem ér el egy általában elvárható biztonsági színvonalat és így a termékkel kapcsolatba kerülők biztonsági érdekszféráját veszélyeztetve, illetve megsértve károsítja azok életét, testi épségét, illetőleg tulajdonát.

A hiba fogalmának újdonsága és lényege az általában elvárható biztonság kategóriája, illetve az általában elvárható biztonsági színvonal el nem érése. Ez a kategória objektív természetű és az általános használói kör magas szintű elvárásait jelenti az adott terméktől. Ennek következtében nem maga a gyártó által megfogalmazott elvárhatóságot, biztonsági követelményeket tükrözi.

Azt, hogy egy termék hibásnak minősül-e vagy sem, az összes körülmény figyelembevételével kell megállapítani. A termék hibájának bizonyításával terhelt károsult, de mindennek előtt a bírói gyakorlat számára egyelőre csak az ezen a területen már tapasztalatot szerzett országok ítélkezési gyakorlatából lehet példákat meríteni. Annyi azonban példák nélkül is bizonyos, hogy különösen figyelemmel kell lenni a termék rendeltetésére, ésszerűen várható használatára, nem rendeltetésszerű, de társadalmilag elfogadott használatára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra és a termék forgalomba hozatalának időpontja szerinti műszaki-tudományos színvonalra.

A hibás termék fogalma is a gyártót terhelő szigorúbb felelősség irányába hat, amennyiben a fogalom maga is objektív természetű, továbbá a termék hibás voltának megállapítása szélesebb alapokon, körülményeken nyugszik.

A termék hibája még önmagában nem alapozza meg a termékfelelősséget. Ilyenkor a jogosult szavatossági alapon léphet fel. A termékfelelősség szempontjából a hiba csak akkor értékelhető, ha az, illetve oka, a termék gyártó általi forgalomba hozatalkor már fennállt.

A törvény szerint a termék nem minősül hibásnak azért, hogy utóbb nagyobb biztonságot nyújtó termék került forgalomba. Eszerint önmagában a magasabb biztonsági színvonalat elérő termék forgalmazásának a tényéből még nem következik, hogy az alacsonyabb biztonsági színvonalon lévő termék nem nyújt a hiba fogalma alapján megfelelő biztonságot. Ennek a rendelkezésnek az a célja, hogy a gyártót ne tartsa vissza a termék fejlesztésétől, ne hátráltassa a termék korszerűsítését.

A törvény fő felelősségi szabályai szerint (3.§) a gyártót terheli a felelősség azért a kárért, melyet az általa előállított hibás termék okozott. Eszerint a törvény a kárt oda telepíti, ahol többnyire a kárt okozó hiba keletkezik.

A termékfelelősség az általánosnál szigorúbb felelősség, mivel a gyártó felróható magatartását vagy annak hiányát nem értékeli, azaz a gyártó felróható magatartása hiányában is köteles a hibás terméke által okozott kárt megtéríteni. Így a termékfelelősség objektív jogalapú, de nem feltétlen felelősség, tekintve, hogy a 7.§-ban taxative felsorolt kimentési okok valamelyikének bizonyításával a gyártó mentesülhet a felelősség alól.

A Magyarországra terméket importálót a gyártóval azonos felelősség terheli, ha az általa forgalmazott import termék kárt okoz. Ez a rendelkezés a károsult igényérvényesítését könnyíti meg, amennyiben a károsult külföldi gyártó helyett a terméket importálótól is követelheti kárának megtérítését. Ez a szabály azonban nem érinti az importőr helytállása esetén annak visszkereseti igényét a gyártóval szemben.

A törvény 4. §-ban lefektetett szabály a károsultat védi arra az esetre, ha a kárért felelős gyártó, illetőleg a gyártóként felelő importőr nem állapítható meg (például a gyártó megnevezése nincs a terméken feltüntetve).

Ebben az esetben a törvény a felelősséget a forgalmazóra, több forgalmazó esetén pedig a forgalmazókra egyetemlegesen telepíti.

A forgalmazó csak azzal háríthatja el ezt a felelősséget, ha a károsultnak megnevezi a gyártót vagy az importőrt, vagy azt a forgalmazót, akitől a terméket beszerezte. Így a forgalmazási láncolatban az a forgalmazó, aki közvetlenül a gyártótól szerezte be a terméket, a gyártót megnevezni azonban nem tudja, a felelősséget sem tudja tovább hárítani és ezért gyártóként kell felelnie a hibás termék okozta kárért.

A forgalmazónak a károsult felhívásától számított 30 napos határidő áll rendelkezésére, hogy a kárért elsősorban felelős gyártót vagy a forgalmazásban előtte álló forgalmazót megnevezze és ezáltal mentesüljön a felelősség alól. (A károsultnak a forgalmazóhoz intézett felhívását írásban kell megtennie.)

A törvény 5. §-a a Ptk 33. § (1) bekezdésében foglaltakhoz hasonlóan rendelkezik arra az esetre, ha a termékfelelősség szabályai szerint többen felelnek ugyanazon kárért. Ez esetben ezek felelőssége egyetemleges, azaz a károsult bármelyiküktől követelheti kárának megtérítését. A közös károkozók egymás közötti felelősségével a törvénytervezet nem foglalkozik, így arra a Ptk rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Ez alól az általános szabály alól egy esetben van kivétel, ahogyan azt a 8. § (1) bekezdésében látni fogjuk.

A törvénytervezet 6. §-a értelmében a károsultnak kell bizonyítania a kárt, azaz annak bekövetkezését és mértékét, illetve a termék hibáját, valamint a kettő közötti okozati összefüggést. Ennek kapcsán a károsultnak a kárt okozó termék hibáját kell bizonyítania és nem azt a tényt, hogy a gyártó által történő forgalomba hozatalakor már hibás volt a termék.

Amennyiben a károsult az ebben a paragrafusban felsorolt tényeket bizonyította, a gyártó felelősségét vélelmezni kell, mely alól a gyártó csak a 7. §-ban taxative felsorolt tények valamelyikének a bizonyításával mentheti ki magát. Ebben a bizonyítási rendszerben a kimentő okot értelemszerűen a felelősségi helytállással tartozónak kell bizonyítania.

A gyártó akkor felel a termékfelelősségi szabályok alapján, ha a termékét forgalomba hozta és a hiba vagy a hiba oka a termék általa történő forgalomba hozatalakor már fennállt. Eszerint a termékfelelősség például az üzemben tárolt árura vagy az üzemből kilopott, vagy minőségvizsgálatra küldött termékekre nem terjed ki.

A 7.§ b) pontja alapján a gyártó fogalma leszűkül, amennyiben az csak az üzletszerű gazdasági tevékenységet folytató gyártót foglalja magában. Így például a szórakozásból, szíveségből készített dolgok által okozott károokra nem terjed ki a termékfelelősség.

A d) pont alapján a gyártó kimentheti magát a felelősség alól - annak ellenére, hogy terméke hibás volt az általa történt forgalomba hozatal időpontjában -, amennyiben bizonyítja, hogy a hibát a termék általa történő forgalomba hozatala időpontjában a tudomány és a technika állása szerint nem lehetett felismerni. Mindazonáltal a tudomány és technika fejlődésével járó kockázatot a gyártónak nem kell viselnie. Ez a kimentési feltétel azonban nem a gyártó konkrét ismereteire vonatkozik, hanem általában a tudomány és a technika szintjére.

Sorrendben egy kissé visszaugorva, de logikai rend szerint nem, az alapanyag vagy a résztermék gyártója további két tény valamelyikének a bizonyításával is kimentheti magát a felelősség alól. A gyártó definíciójából következően a gyártási folyamat minden részvevője (minden gyártó) a törvény alanyi hatálya alá tartozik, tehát bizonyos esetekben a károsult a résztermék gyártójához is fordulhat kártérítésért.

Még ha a résztermék hibás is volt, az a) pont szerint a termékfelelősség szempontjából hibátlanak tekintendő, hiszen azt nem a résztermék gyártója hozta forgalomba, azaz a végtermék hibás voltaért már a végtermék gyártója felel, mivel az ő tevékenységi körében került a hiba a végtermékbe.

Ugyanígy a b) pont alapján a résztermék hibája a gyártó utasításával hozható okozati összefüggésbe. Mivel a termékfelelősségi törvény az iparszerű gyártót feltételezi megfelelő szakértelemmel bírónak, a végterméket gyártót teszi felelőssé nem megfelelő utasításai miatt.

A károsultat védi a törvénytervezet 8. §-a, miszerint ha harmadik személy magatartása is közrehatott a kár bekövetkezésében, ez a gyártó felelősségét a károsulttal szemben nem mérsékeli, tehát kizárja a kármegosztás lehetőségét a károsult irányában. Természetesen a gyártónak lehetősége van arra, hogy a harmadik személlyel szemben követelje az annak közrehatása miatt bekövetkezett kár megtérítését, de csak egyéb jogszabályok (például a Ptk) alapján. Ha azonban maga a károsult hatott közre a kár bekövetkezésében vagy olyan személy, akinek a magatartásáért a károsultat terheli a felelősség, ez a körülmény a gyártó felelősségét már csökkentheti vagy meg is szüntetheti. Kármegosztásnak még ebben az esetben is csak a károsult felróható közrehatása esetén van helye.

A gyártó felelősségének bármi módon való korlátozása ellen véd a törvény 9. §-a, mely szerint a termékfelelősségi szabályoktól eltérni sem szerződéssel, sem jogszabályban nem lehet, azaz az ilyen jellegű korlátozás semmisnek tekintendő.

A Ptk szerinti 5 éves általános elévülési határidővel szemben a termékfelelősségi igény érvényesítésének határideje a törvény 10. §-a szerint rövidebb, nevezetesen 3 év. Ez annak az elvnek felel meg, miszerint az általánosnál szigorúbb felelősséget rövidebb elévülési idő ellen-súlyozza. Az elévülési határidő azonban szubjektív jelleget hordoz, tekintve, hogy az igény-érvényesítéshez szükséges információk megszerzésétől kezdődik, azaz attól az időponttól, amikor a károsult tudomást szerzett a kár bekövetkezéséről, a termék hibájáról vagy a hiba okáról és a gyártó, illetve a forgalmazó vagy importőr személyéről, illetve amikortól ezekről kellő gondossággal tudomást szerezhetett volna. Az elévülés tehát akkor kezdődik, amikor ezek a feltételek együttesen állnak fenn.

A jogvesztés határidejét tartalmazza a törvény 11. §-a, mely szerint a gyártót a felelősség a termék fogalomba hozatalától számított 10 évig terheli. Ez a 10 év tehát a károsult igényérvényesítésének objektív, azaz jogi nyelven jogvesztő határideje.

Talán nem árt megemlíteni, hogy az elévülési és jogvesztő határidők nem abszolút jellegűek, hanem a termék jellegétől függhetnek. Egy kifejezetten megjelölt, alacsonyabb termék élettartam esetén a fentieknél lényegesen rövidebb határidők is kiköthetők. Gondoljunk csak az olyan élelmiszeripari termékekre mint például a halkonzerv stb., ahol nyilvánvalóan nem alkalmazható a 3 éves elévülési határidő.

A károsult választása szerint továbbra is élhet a szerződésszegéssel, illetve a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályain alapuló vagy külön jogszabályban meghatározott igényérvényesítés lehetőségével. Így a károsult azon igényeit, melyekre a termékfelelősség hatálya nem terjed ki (például a tízezer forint alatti kár megtérítését, nem fogyasztó esetén a vagyoni kártérítést, a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 10 év után bekövetkező kárt) e szabályok alapján érvényesítheti.

A törvény 13. §-a termékfelelősségi törvény összhangját teremti meg a Ptk-val, illetve kimondja, hogy azokban a kérdésekben, melyeket a törvény nem tartalmaz, a Ptk rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni, különösen a halál, testi sérülés vagy egészségkárosodás esetén a kártérítés mértékét, a nem vagyoni kárt, a közös károkozók közötti belső jogviszonyt, valamint az elévülés nyugvását és megszakadását illetően. A törvény a termékfelelősségi szabályok általános szigorúságának megfelelően kizárja a Ptk 339. § (2) bekezdésének alkalmazhatóságát a gyártóra nézve, azaz nem engedi meg, hogy a bíróság rendkívüli méltánylást érdemlő körülmények alapján mérsékelje a kártérítés mértékét.

A törvény 14. §-a a hatályba léptető rendelkezéseket tartalmazza, s mint ilyen, kizárja a törvény visszamenőleges hatályú alkalmazását. Eszerint a törvény nem alkalmazható azokra termékekre, melyek a törvény hatálybalépését megelőzően kerültek forgalomba. Ebben az esetben a gyártó továbbra is a felelősség általános szabályai szerint felel a károsulttal szemben.

A törvény tárgyi hatályát ez a paragrafus tovább szűkíti, amennyiben nem terjed ki azokra a gyógyszer károkra, melyekről az egészségügyre vonatkozó törvények rendelkeznek. Ezenkívül az Atomenergiáról szóló 1980. évi I. törvényben meghatározott károkra és a Magyar Köztársaság által is ratifikált nemzetközi egyezmények által rendezett, a nukleáris balesetek folytán bekövetkezett károkra sem terjed ki a törvény hatálya. Ezeket a behatárolásokat az állam - jelenlegi - sajátos helyzete és felelőssége indokolja.

VI. Védekezés a termékfelelősségi kockázatok ellen

1. Védekezési lehetőségek a vállalaton belül

Mint azt a korábbiakban láthattuk, egy termék hibája a tervezéstől a gyártáson át egészen a forgalomba hozatalig számtalan okból bekövetkezhet. Ebből látszólag az a következtetés lenne levonható, hogy a termékfelelősségi kockázatok elkerülését azokon a helyeken kell biztosítani, melyeken a hibák előfordulhatnak. A tervezésen, gyártáson, összeszerelésen kívül a legjelentősebb tényezők a csomagolás, a reklám tevékenység, a kezelési útmutató és a szerviz kézikönyv elkészítése, valamint számos olyan tevékenység, mely a termék értékesítéséhez és javításához kapcsolódik. Ha azonban alaposan szemügyre vesszük egy termék életének különböző fázisait, alighanem világossá válik, hogy a termék megszületésének, előállításának és forgalmazásának minden fázisában olyan tényezők is hatnak, melyek ugyan nincsenek közvetlen kapcsolatban az adott termékkel, de annak minőségére közvetve hatást gyakorolnak. Ezek közé tartozik például a vállalat szervezeti szintje, minőségbiztosítási rendszere, a termék előállításában részt vevő dolgozók képzettségi színvonala, és számos egyéb olyan tényező, melyekről az alábbiakban szólni fogunk. A termékfelelősség mibenlétéből következően vannak azonban olyan tényezők is, melyek ugyan nincsenek a termék előállításával közvetlen kapcsolatban, s melyekre közvetlen hatásunk a dolog természetéből adódóan nem lehet, de melyek elleni védekezésre ugyancsak fel kell készülnünk. Elég ha csak a termékek rendeltetéstől eltérő használatára gondolunk.

Könyvünknek ebben a részében igyekszünk sorra venni mindazokat a lehetőségeket, melyek egy termék hibáját okozhatják, s ennek kapcsán megvilágítani azokat az intézkedéseket, melyekkel ezeknek a hibáknak az előfordulása ha teljesen el nem is kerülhető, de a velük kapcsolatban fennálló kockázat elviselhető mértékűre csökkenthető.

1.1. A termék tervezése

SZERKEZET TERVEZÉS

A tervezési tevékenység alapvető problémája, lett légyen szó akár egy gépi berendezés előállításáról, akár egy építmény felépítéséről, mindig is a megfelelő biztonsággal történő mértezés volt, mind az egyes összetevőket, mind a megvalósítandó alkotás egészét illetően. Mint ahogyan az emberi tevékenység bármely területén, úgy a tervezésben sem zárható az emberi tényező, azaz a tévedés lehetősége.

Annak ellenére például, hogy az építőipari szerkezetek mértezésében már évtizedek óta bevált, megbízható módszereket alkalmaznak mind a mai napig előfordul, hogy a látszólag nagy biztonsággal méretezett szerkezet már a kivitelezés folyamán vagy a használatba vételt követően leomlik. Ennek oka számos esetben bizonyos terhelési összetevők figyelmen kívül hagyásában lelhető fel. Tipikus példaként felhozhatjuk a kibillenési nyomaték figyelembe vételének elhanyagolását annak ellenére, hogy ezt a problémát a mérnökök már évtizedek óta ismerik, s melynek méretezési képletét Euler már 1757-ben leírta(18). Vannak olyan specifikus sajátosságok, melyek figyelmen kívül hagyása egy-egy szerkezet mértezésében vétkes mulasztásnak tekinthető. Már-már anekdota számba megy, hogy egy magyar építő mérnöknek a szokásos terheléseket figyelembe vevő biztonsági tényezőkön kívül figyelembe kell vennie egy

„lopási tényezőt” is, mely azt veszi tekintetbe, hogy az eredetileg a szerkezetbe beépítendő cement mennyiségből mennyit fognak kispórolni, azaz ellopni. Nem megbízhatóan állandó minőségű alapanyag felhasználása esetén (például a cement minőségének széles határok közötti ingadozása) ugyancsak felelőtlenségnek tekintendő ennek a körülménynek a figyelmen kívül hagyása.

Az építőipartól eltérően, amelyet napjainkban az egyedi szerkezet tervezés jellemez, a gép- iparban és főleg a fogyasztási cikkek előállításában kedvezőbb a helyzet, hiszen itt alkalmasint több tízezer darabos sorozatban készülő termékekről van szó. Ezek a termékek kereskedelmi forgalomba hozásukat megelőzően tesztelhetők, a szóba jöhető terhelések modellezhetők és így módon feltárhatók az esetleges méretezési és egyéb tervezési hiányosságok.

Gondol-e azonban minden tervező az összes szóba jöhető terhelés modellezésére? A nem rendeltetészerű használat eseteinek utólagos vizsgálata alighanem még a legtapasztaltabbak számára is hozhat meglepetéseket. Egy háztartási mosógép vagy centrifuga tetejének ilyen vonatkozásban be kell töltenie például a létra szerepét, hiszen nem ritka, hogy a fürdőszoba vagy a mosókonyha valamely magasabban fekvő részének, például a szárítókötélnek, az eléréséhez állványként használják. Ugyan ennek a mosógépnek a nyíló ajtaja is szolgálhat hasonló célokat, azaz a felhasználó először az ajtóra fellépve könnyítheti meg a gép tetejére való feljutást. Egy ilyen szerkezeti résznek a le- vagy beszakadása komoly személyi sérüléses balesetet okozhat, s aligha van olyan bíróság, mely előtt a készülék gyártója ki tudja menteni magát arra való hivatkozással, hogy termékének nem volt rendeltetése a létraként való használat.

Bármilyen gondosan vizsgálunk is egy terméket, olyan gépet még nemigen sikerült előállítani, mely a különböző fellépő terheléseket az idők végezetéig el tudná viselni. Az idő haladtával minden gép kopik, elhasználódik, majd végül használhatatlanná válik. Az öregedés végbemegy azonban terhelés nélkül is, hisz elég ha csak a korrózióra vagy a szerves anyagok lebomlási folyamataira gondolunk. Az építmények faszervezetei korhadásnak indulhatnak, a műanyag és gumi alkatrészek elveszthetik rugalmasságukat, vízzáró képességüket. Szerencsére a termék tervezőjének nem kell örök életre szóló dolgot terveznie, hiszen a termékfelelősségi törvény szerint a gyártót a felelősség a termék fogalomba hozatalától számított 10 évig terheli. (Mint emlékszünk, ez a károsult igényérvényesítésének objektív, azaz jogvesztő határideje.) Ne feledjük el azonban, hogy a 10 éves határidő nem jelenti a gyártó felelősség alóli teljes mentesülését, hiszen ez idő eltelte után a károsult igényét az egyéb felelősségi szabályoknak megfelelően érvényesítheti. A fentiekből levonhatjuk azt a következtetést, hogy nem elég a termék hibamentes élettartamát mindössze 10 évre tervezni annál is inkább, mert a hibamentes működés idejének behatárolása ugyancsak nehéz. Egy csapágy vagy elektromos kapcsoló élettartamát általában statikus igénybevétel mellett szokás meghatározni, s aligha számítható ki a tényleges, dinamikus igénybevétel mellett várható élettartam. Mindazonáltal a biztonsági tényező minden egyes ezredrészéért fizetnünk kell, több vagy jobb minőségű anyag felhasználásnak formájában. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy a termék minden egyes alkatrészt vagy részegységét azonos élettartamra kell tervezni. Ellenkezőleg, éppen hogy megengedhető az ilyen összetevők - főként gazdaságossági okokból való - alacsonyabb élettartamra való tervezése feltéve, hogy a termékhez tartozó dokumentációban (prospektusban, szervizkönyvben, garancialevélben stb.) utalunk arra, hogy a termék bizonyos, élet- és vagyonbiztonságból lényeges részeit időszakonként felül kell vizsgálni vagy ki kell cserélni. Az ilyen jellegű kitételek megléte ugyanis azok betartásának elmulasztása esetén mentesítheti a termék gyártóját a termékfelelősség alól.

Itt is utalunk arra - mint már korábban megtettük -, hogy a termék élettartamát a reális lehetőségek figyelembe vételével kell tervezni. Számos olyan termék létezik, melynél sem a 3 éves, sem a 10 éves élettartam nem reális. Ezeknél a termékeknél döntő fontosságú, hogy a termék felhasználhatósági időtartamát a termékre vonatkozó dokumentációban fel kell tüntetni. Ennek kapcsán közölni kell, hogy a termék az élet- és vagyonbiztonság szempontjából az adott határidő lejártával veszélyesre fordul, sőt a fenyegető veszélyt is meg kell jelölni. Ételkonzervnél ez a megjelölés például az ételmérgezés veszélye, aerosolos palacknál a robbanásveszély stb. lehet.

Hibás az a feltevés is, hogy ha a tervezés során figyelembe vesszük az összes szóba jöhető biztonsági előírást, mindent megtettünk termékünk biztonsága érdekében. A legmegfelelőbb eljárás, ha termékünket „bolond biztosra” („fool proof”) tervezzük, hiszen, mint a fenti mosógép példáján is láttuk, a nem rendeltetésszerű felhasználásnak egészen extrém esetei is előfordulhatnak. Bármilyen nehéz is ezeket a lehetőségeket előre számba venni, a termék-felelősségi törvény hatályba lépésével a tervezőknek ennek a probléma körnek a tervezés minden fázisában a lehető legnagyobb prioritást kell biztosítaniuk, tekintve, hogy egy-egy bekövetkezett baleset után a nem rendeltetésszerű használat már nagyon is kézzelfogható és egyáltalán nem elképzelhetetlen tényként jelentkezik.

A nem rendeltetésszerű használattal kapcsolatosan nagy fantáziával, széles látókörrrel csak az iparágban nagy tapasztalattal bíró személyzet rendelkezhet, melynek tagjai mindenek előtt a vevőszolgálatból vagy a szervizekből kerülhetnek ki. Ezek a szakemberek a termékkel való mindennapos kapcsolatukban sok tapasztalatra tettek szert, melyet akár közvetlenül, akár közvetve, a megfelelő információ áramlás biztosításával lehet hasznosítani a termékek tervezésében és továbbfejlesztésében. Állandóan cserélődő fejlesztői-tervezői gárda ezeknek a kihívásoknak nem fog tudni megfelelni és a termék nem rendeltetésszerű használatából adódó hibájának bekövetkezését nagy biztonsággal meg lehet jósolni.

Miként említettük, a stabil és a termékek megfelelő tervezésében anyagilag is érdekelt személyzet meglete mellett rendkívül jelentőséggel bír a termék használatáról szóló információk megfelelő szintű és minőségű áramlása. Minden tervezéssel és fejlesztéssel foglalkozó részlegnél célszerű olyan személy kijelölése, aki közvetlenül tartja a kapcsolatot a szervizzel vagy vevőszolgálattal, s aki állományilag is ehhez az egységhez tartozik. Nem fogadható el az a megoldás, amikor a szerviz vagy a vevőszolgálat egyik tagját jelölik ki erre a feladatra, hiszen ő nincs és nem is lehet közvetlenül érdekelve a hibajelenség tervezési és fejlesztési szakaszába való visszacsatolásában és ily módon az információk ugyan összegyűjthetők, de nem ott jelentkeznek, ahol a jövőbeni előfordulásuk, kiküszöbölésére intézkedések foganatosíthatók.

A mechanikai igénybevételekre történő méretezés mellett jelentős szerepet játszik a termékek elektromos részeinek tervezése is méretezése. Ezek közé tartoznak a készülék működését biztosító különféle áramkörök, vezérlő készülékek, kapcsolók s egyéb elektromos részegységek mellett az őket összekötő kábelek és vezetékek, a köztük, illetve külvilág közötti elektromos szigetelések is.

Ugyan az elektrotechnikai biztonságtechnikának is már évtizedek óta meg vannak a jól bevált szabványai, mint azt az építőiparból vett példán láhattuk, a termékfelelősség szempontjából nézve a dolgot aligha elegendő az, ha termék elektromos részeinek tervezésében csupán ezeknek az előírásoknak a betartására szorítkoznánk.

Alighanem nyilvánvaló, hogy minden olyan elektromos funkciót, melynek hibás működése kár bekövetkezésének kockázatával járhat úgy kell kialakítani, hogy ez a hiba ne következhesen be vagy ha mégis, a meghibásodással egy időben az egész készüléknek olyan állapotba kell

kerülnie, mely a vészhelyzet kialakulását meggátolja. Különösen vonatkozik ez a biztonsági áramkörökre, melyeket a gépjárművek fékjéhez hasonló szerepet töltenek be, melyek, mint ismeretes, u.n. kétkörös (azaz kettőzött) rendszerben vannak kialakítva.

Hasonló módon közismert, hogy egyes emberek, főleg gyerekek, de nem ritkán felnőttek is, a legkülönbözőbb dolgokkal piszkálják az elektromos készülékeket, különféle eszközöket dugnak be azok nyílásaiba. A termékfelelősség alóli kimentéshez nem elegendő ezeknek a műveleteknek a megtiltása, hanem a készülék szerkezeti kialakításával a maximális mértékben ki kell zárni annak lehetőségét, hogy a készüléket ily módon rendeltetésellenesen használó személy sérülést szenvedjen.

Külön problémakört jelentenek az egyre inkább terjedőben lévő elektronikus vezérlések, melyek alkalmasint több ezer alkatrészből tevődnek össze. Annak ellenére, hogy a korszerű elektronikai alkatrészek meghibásodási rátája néhány milliomodnyi hányadra tehető, egyesek még oly kis valószínűséggel bekövetkező meghibásodása is jelentős működésbeli változásokat válthat ki. Egy tranzisztor zárlata vagy szakadása, sőt, csupán paramétereinek megváltozása, például a környezeti feltételek megváltozása következtében, az egész vezérlő áramkör működésének lényeges megváltozását okozhatja. Egy hőfokszabályozó automatika ilyen okból történő meghibásodása a készülék vagy a melegített közeg kockázatos mértékű túlhevülését okozhatja. Ennek okán azokat az áramköröket, melyek meghibásodása ilyen vészhelyzet kialakulásával járhat egy további, egyszerűbb és visszafordíthatatlan működésű vészkapcsolóval kell biztosítani, példánknál maradva egy olyan hőkioldóval, mely a veszélyes hőmérséklet kialakulása esetén az egész készüléket lekapcsolja. Gondoljunk a közismert kukta edényre, melynek biztonsági szelepe a szabályozó szelep meghibásodása esetén kiolvad és a továbbiakban nem teszi lehetővé az edényben túlnyomás kialakulását egészen addig, míg mind a biztonsági, mind a szabályozó szelepet újakra ki nem cseréljük.

Vagy gondoljunk például egy villámcsapás következtében bekövetkező feszültségcsúcsra, mely a kényes elektronikus áramkörökben egyszerre egy sor elem meghibásodását okozhatja. Egyes ilyen esetekben nem elegendő, sőt kifejezetten káros lehet a rendszer egészének leállítása, s az egyetlen megoldás az lehet, hogy a meghibásodott áramkör funkcióját egy másik, azzal egyenértékű áramkör veszi át. Sőt, még ez sem biztos, hogy elegendő és azt a tényt, hogy vezérlésátadás történt még a kezelő személyzet tudomására is kell hozni, hiszen olyan helyzet állhat elő, például repülőgépekben, melyben egy újbóli meghibásodás bekövetkezése végzetes következményekkel járhat.

Azt, hogy milyen helyzetek tekinthetők veszélyesnek, az elektromos vezérlések esetén is egyedileg kell elbírálni. Nyilvánvaló, hogy egy repülőgép veszélyeztetettségének mértéke nem hasonlítható össze például egy háztartási mosógépével. De Németországban például egészen a legutóbbi időkig nem követelték meg az automata mosógépektől, hogy a forgó dob ne legyen addig indítható, amíg a mosógép ajtaja, illetve fedele be ne lenne zárva (ma már a VDE 0700 Teil 1 tartalmazza ezt az előírást). Egyszerűen arról van szó, hogy az ottani baleseti statisztika nem tette indokolttá ennek megkövetelését. Magyarországon nem biztos, hogy egy ilyen jellegű felmérés ugyanezt az eredményt adná (mint ahogyan például Svédországban és Hollandiában sem adta), ezért minden kritika nélkül fölöttebb veszélyes a máshol bevált tervezési módszer átvétele.

A fentiekben elmondottak ellenére, azaz annak ellenére, hogy egy háztartási géptől megkövetelt biztonság nem hasonlítható össze egy esetleg több száz személy biztonságát veszélyeztető szerkezetével, bizonyos ésszerű költséghatárokon belül mégis érdemes e termékek kettőzött biztonságáról gondoskodni. A mosógép példájánál maradva egy mikroprocesszoros vezérlésű automata mosógép árában elhanyagolható költségkihatása van egy mechanikus vízálláskapcsoló

lónak, mely megakadályozza a fűtés bekapcsolását abban az esetben, ha a mosóüstben valamilyen okból kifolyólag egyáltalán nem lenne víz.

Nemcsak az elektromos készülékek, de más, kapcsoló és vezérlő szervekkel felszerelt készülékek tervezésekor is fontos ügyelni arra, hogy ezeknek a szerveknek a mindenkori helyzete könnyen felismerhető legyen. Egyik gyakorta előforduló hiba az, amikor egy kapcsolókar tengelye vagy maga a műanyagból készült kar annyira kikopik, hogy a kar saját tömege által keltett nyomaték határozza meg a kar helyzetét, s az készülék kikapcsolt állására mutat akkor is, amikor pedig az bekapcsolt állapotban van.

FORMATERVEZÉS

Közismertnek mondható a termékek formatervezésének jelentősége. Egy termék formája kommunikációs hatásával olyan jellegű jelentést hordoz, mely orientálja a felhasználót a termék rendeltetésére és rendeltetésszerű használatára. Ha nem is mondhatjuk azt, hogy minden nem rendeltetésszerű használat formatervezési hibára vezethető vissza, az alighanem kétségtelen, hogy a formatervezésnek jelentős része van az emiatt bekövetkező károokra. Közvélemény-kutatói adatok szerint(19) a készülékek hibás működtetése okozza a termékfelelősségi károk több mint kétharmadát. A hibás működtetés pedig az esetek nagy részében vagy a figyelmeztetési kötelezettség elmulasztására - amiről a későbbiekben még szólni fogunk -, vagy formatervezési hibákra vezethető vissza.

Tekintve, hogy a formatervezők mindig a termékről nyerhető lehető legjobb benyomás elérésére törekednek, egy-egy elegáns megoldás kedvéért könnyen megfélelmezhetnek a biztonsági követelményekről. Azt, hogy szellemes formai megoldás hogyan járulhat tökéletes biztonsággal, egy amerikai gyufásskatulya példáján illusztrálhatjuk talán a legszebben. A gyufát csak úgy lehet a doboz oldalán meggyújtani, ha a doboz fiókocskáját betoljuk, így ki van zárva annak a lehetősége, hogy a már meggyújtott gyufaszál esetleg lepattanó feje meggyújtsa a dobozban lévő többi gyufát, s ennek következtében égési sérülést okozzon(20). A szimmetrikus kialakítású szerkezetek például ugyan kiegyensúlyozott benyomást keltenek, ugyanakkor azonban magukban rejtik egy esetleg kivehető szerkezeti egység fordított helyzetben történő behelyezéseinek veszélyét. Irányadóként talán két régóta bevált mondás követését ajánlhatnánk: „a formának funkciója van” és „a forma feleljen meg funkciónak”. Ezzel kapcsolatban Shakespeare Velencei kalmárja jusson eszünkbe:

„...A látszat legkevésbé vall magáról:
Még mindig dísszel csalják a világot.
Van-e oly romlott, aljas ügy, amely
Ne leplezné el szelíden a bűnét
A jog előtt? Vallásos tévedés.
Oly kárhozott, hogy valamely okos fő
Ne áldja s bizonyítsa egy szöveggel,
S ne rejtse szép díszekbe durvaságát?

....
A disz tehát veszélyes tengerek
Aranyos partja,... egyszóval látszat-
Igazság...” (21)

FIGYELMEZTETŐ JELZÉSEK

Közvetve a formatervezéshez tartoznak a termékeken elhelyezésre kerülő figyelmeztető jelzések és feliratok, melyek elhelyezési helyükkel, általános megjelenésükkel és egyértelműségükkel kétségkívül meghatározzák a felhasználó viselkedését a szóban forgó termék használatakor. Murphy közismert törvénye talán ebben az esetben érvényesül a leggyakrabban: „Ha valamit lehet rosszul használni, azt úgy is fogják használni”. Európában ugyan ma már nemigen gyártanak 220 V-tól eltérő feszültségű készülékeket, míg az Egyesült Államokban és a távolkeleti országokban ez éppenséggel nem így van. Aligha szorul különösebb magyarázatra, hogy milyen veszélyeket rejt magában egy 110 V feszültségre beállított elektromos készülék 220 V feszültségre való kapcsolása.

Végezetül szóljunk néhány szót arról, hogy mely esetekben ajánlott ilyen jelzéseket alkalmazni. Eszerint: „1. Ha a kár bekövetkezésének a veszélye túlságosan nagy. 2. Ha a veszély nem szemmel látható. 3. A termék helyes vagy helytelen használata előre látható. Vagy: 4. Feltételezhető, hogy a használati útmutatóban foglalt figyelmeztetések nem keltik fel a felhasználó vagy az egyéb veszélyeztetett személyek figyelmét.”(22). Sajnos ezzel kapcsolatban csak igazat adhatunk azoknak, akik azt állítják, hogy egyes termékeken rendkívül nehéz olyan jelzéseket elhelyezni, melyek amellet, hogy esztétikusak, egyszeri rápillantásra érthetőek és még tartósak is. Ez nem csak hogy formatervezési, de üzletfilozófiai kérdés is, arra való tekintettel, hogy kérdéses lehet, hogy a termék vásárlóját mennyire riasztja el a terméken szembeszökő módon elhelyezett figyelmeztető jelzés a termék megvásárlástól, a termék használatát túlságosan nagy veszélyűre értékelve.

A HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ

A termékhez mellékelt használati útmutató jelentőségét aligha lehetséges túlbecsülni. Már-már anekdota számba megy az a valóságban megtörtént eset, melyet a szakirodalom röviden „puli-kutya esetnek”(23) nevez. Arról van szó, hogy amerikai háziasszony a fürdetést követően kutyáját a mikrohullámú sütőbe tett be száradni. Mint ez az eset is mutatja, a termék gyártójának fel kell készülnie arra, hogy a lehető legextrémebb ötletek juthatnak a termékét használók eszébe a termék eredeti rendeltetésétől nem is annyira távol eső, de rendeltetésszerűnek egyáltalán nem nevezhető használatát illetően. (Ma már ez az eset nevetségesnek tűnik, de abban az időben, amikor a mikrohullámú sütő újdonságnak számított, sokan csak annyit tudtak róla, hogy melegíteni lehet vele, mint például az elektromos tűzhellyel.) Azt, hogy mi kerüljön be egy termék használati útmutatójába, rendkívül nehéz meghatározni. Talán a legjobb megoldás, ha még a termék kifejlesztésének kezdeti szakaszában laikusok csoportjával próbáltatjuk ki a termék használatát. Erre a célra kiválóan megfelelnek a dús fantáziával megáldott gyermekek, akik ötletrohama („brain stormingja”) számos olyan lehetőségre hívhatja fel figyelmünket, ami egy mindenféle technikai eszközökkel már ismeretségben lévő műszaki szakembernek soha eszébe nem jutna.

Sajnálatos tény, de napjainkban egyes esetekben még gondolni kell azokra az írástudatlanokra is, akik nem képesek a termék használati útmutatójának elolvasására. Ugyanakkor vannak olyan termékek, melyek használata annyira kézenfekvő(nek tűnik), hogy használói nagy valószínűséggel nem fogják elolvasni a hozzájuk mellékelt használati útmutatót. Egy elektromos hajszárító készüléket a legminimálisabb műszaki ismeretekkel bíró személy is használtba tud venni anélkül, hogy kezelési útmutatóját elolvasná. Nem biztos azonban, hogy műveltsége arra is kiterjed, hogy nem fogja a hajszárítót a fürdőkádban használni, ahol elektromos áramütés veszélyének van kitéve. Ezért egy magán a hajszárítón elhelyezett jól látható figyelmeztető

jelzés, például egy fürdőkád, piros vonallal áthúzva mindenképpen hasznos lehet a tiltott használat miatti termékfelelősség kivédéséhez.

Magyarországon - elméletileg - tilos olyan termékeket forgalomba hozni, melyek a felhasználóra nézve veszélyesek lehetnek, sőt, a használati útmutatónak magyar nyelvűnek kell lennie. Azt, hogy ezt a szabályt milyen sokan megszegik, aligha kell ecsetelni. Csak remélhetjük, hogy az első néhány emiatti elmarasztaló bírói ítéletet követően a helyzet hazánkban is gyökeresen meg fog változni. Sajnos német irodalmi adatok(24) azt mutatják, hogy a vásárlóknak csak mintegy 20 százaléka, s ezen belül is leginkább a nők, szokta alaposan áttanulmányozni a termékekhez mellékelt használati útmutatót, s ők is csak azért, hogy megértsék egy-egy kezelőszerv funkcióját vagy utána nézzenek annak, hogy a készülék miért nem elvárásuknak megfelelően üzemel. Nem győzzük azonban hangsúlyozni, hogy bár tudva tudhatjuk, hogy a használati útmutatóban foglalt figyelmeztetésünk a termék használójánál süket fülekre talál, jogi szempontból mindenképpen szükség van arra, hogy minden lehetséges veszélyforrásra felhívjuk benne a felhasználó figyelmét, hiszen egy esetleg bekövetkező baleset esetén csak ebben az esetben van esélyünk arra, hogy a figyelmeztetési kötelezettség elmulasztásából adódó vád alól magunkat kimentsük.

Ma már megszokottak, sőt talán természetesnek is tűnik, hogy a minden cigaretta dobozán megtalálható a figyelmeztetés, miszerint a dohányzás káros az egészségre. Kétségtelen, hogy ez a szöveg a dohánygyárak érdekeit sérti, de feltüntetésére a fogyasztó egészségének védelme érdekében a gyártókat a világ szinte minden országában törvény kötelezi. Talán megengedhetjük magunknak annak feltételezését, hogy a jövőben nem a dohánygyárak lesznek az egyedüliek, akiknek az általuk gyártott terméken ilyen szöveget kell feltüntetniük.

Ennek a témakörnek a lezárásaként ejtsünk néhány szót arról, hogy melyek azok a kérdések, melyeket fel tennünk magunknak, s melyeket meg kell válaszolnunk egy használati útmutató összeállításakor.

- „Fennállnak-e a termékre jellemző és egyértelműen felismerhető tipikus veszélyek?
- A lehetséges veszélyek nem járnak károkozással
- A veszélyek konkrét módon meghatározhatók-e?
- Adtunk-e konkrét útmutatást a veszélyhelyzet bekövetkezése esetén teendőkre vonatkozóan?
- A használati útmutató egyértelmű-e, nyelvezete és az alkalmazott jelölések közérthetők-e?
- A használati útmutató szerkezeti felépítése logikus-e, lépésről lépésre végigvezeti-e a felhasználót a termék üzembe helyezésén és működtetésén?”(25)

Ugyan már korábban említettük, de jelentősége miatt nem tekinthetünk el megismétlésétől, ne feledkezzünk meg arról sem, hogy amennyiben a termékbe beépített bizonyos rövidebb élettartamú alkatrészek az élet- és vagyonbiztonság szempontjából veszélyesek lehetnek, akkor ezzel kapcsolatban igen szigorú előírásokat kell beépíteni a termékre vonatkozó dokumentációba.

Természetesen igen nehéz dolog úgy összeállítani egy termék dokumentációt, hogy az minden lényeges elemet tartalmazzon, ugyanakkor azonban ne legyen kezelhetetlenül terjedelmes. Sajnos van rá példa, nevezetesen egy amerikai gyártmányú elektromos grillsütő használati útmutatója, mely már-már groteszknek tűnő módon több oldalon keresztül sorolja a 23 különböző figyelmeztetést. Szinte biztosra vehetjük, hogy nagyon kevés felhasználó fog egy ilyen terjedelmű útmutatót végigolvasni és ha igen, talán meg is bánja, hogy egy ilyen sok veszélyt magában rejtő készülékért adott ki pénzt, s talán soha az életben nem is meri használatba venni

Akárminek is tekintjük példánkat, azt jól illusztrálja, hogy mi mindenre kell hogy a gyártó figyelme kiterjedjen egy használati útmutató összeállítása során, s továbbra se feledjük a mondat: a biztonság mindenek előtt! Jobb ma egy túl hosszúra sikerült használati útmutató, mint holnap a figyelmeztetési kötelezettség elmulasztási miatti elmarasztalás egy termékfelelősségi kártérítési perben.

Végezetül a tervezési munkához szorosan kapcsolódó további tevékenység az ellenőrző vizsgálatok elvégzése, melyek eredményeit feltétlenül vissza kell csatolni a tervezésbe. Mivel azonban az ellenőrző vizsgálatok közül csak a prototípus vizsgálatok tartoznak szorosan a tervezési tevékenységhez, ezt a témánkat kicsit később, külön fejezetben fogjuk tárgyalni.

1.2. Anyagbeszerzés

Nem okozhat meglepetés, ha azt mondjuk, hogy a termékfelelősségi esetek jelentős része nem közvetlenül a termék előállítójának hibájából következik be, hanem annak következtében, hogy a termékben a külső beszállító által szállított alkatrész vagy részegység hibásodott meg. Tekintve, hogy a termékfelelősségi törvény szerint a felhasználó felé a termék gyártója tartozik felelősséggel, amit megfelelő jogi procedúrával megoszthat vagy teljesen átháríthat saját beszállítóira, aligha kétséges, hogy nem lehet mindegy, hogy milyen forrásból származnak a végtermékbe beépítésre kerülő résztermékek.

Napjainkban, a nagykereskedelmi és különösen külkereskedelem jog széleskörű kiterjesztése kapcsán különös jelentőséggel bír ez a kérdés, hiszen míg régebben a centralizált és egy-egy ágazatra szakosodott kül- és nagykereskedelmi vállalatok az esetek túlnyomó többségében stabil forrásból szerezték be a gyártól alkatrész szükségleteit, ma a beszerzés potenciálisan lehetséges területe az egész világpiacot felöleli. Ugyan a stabil beszerzési forrás sem a múltban nem jelentette, sem napjainkban nem jelenti a legmagasabb minőséget, de az általában legalább ismert és viszonylag stabil volt.

Az anyagbeszerzéssel jellemző módon a vállalatok anyaggazdálkodási részlegei foglalkoznak, ahol mindenek előtt kereskedelmi, illetve közgazdasági képzettségű szakemberek ülnek, többkevesebb műszaki érzékkel és ismerettel megáldva. Ennek egyenes következményeként egy-egy vásárlásnál sokkal inkább döntő szempont lehet a kedvező ár és szállítási feltételek (határidő), mint a termék minősége.

Annak ellenére, hogy a minőség és az ár közismerten összetartozó fogalmak, napjainkban a termékek árát egyszerűnek éppen nem mondható piaci tényezők is befolyásolják és egyáltalán nem lehetünk biztosak abban, hogy egy termék árában a magasabb minőséget vagy csak a világhírű gyártó nevét fizetjük meg. A szórakoztató elektronikai és a számítástechnikai termékek túlnyomó többsége például a távol-keleti országokban készül és csak később kerül rájuk az európai gyártó emblémája. Arról, hogy nem ilyen termékekkel van-e dolgunk, egyszerűen meggyőződhetünk, ha a termékről származási bizonyítványt kérünk. Megtörtént eset, hogy egy itt megnevezni nem kívánt gyártó termékére lényegesen magasabb árat adott meg, mihelyst a termék európai származásának hitelt érdemlő igazolását igényeltük. Ennek oka pedig az volt, hogy a szóban forgó terméket két helyen, a távol-keleten és Spanyolországban gyártják, az előbbieket a kevésbé, az utóbbiakat az inkább igényes vevők részére.

A hagyományos, raktárra történő szállítás esetén van elegendő idő a bejövő termék minőségének vizsgálatára és az esetleges reklamáció megfelelő idejű rendezésére, az egyre inkább terjedő „just in time” (a szükségessé válás pillanatában történő) anyagrendelés mellett azonban egy-egy nem megfelelő minőségű szállítmány vizsgálata, illetve pótlása igen csak jelentős költség kihatásokkal járhat.

Hogyan válasszunk tehát beszállítót? Mindenek előtt olyan céget válasszunk, mely a szóban forgó termékre szakosodott gyártó, s mely kész együttműködni az esetleges termékfelelősségi károk közös rendezésében. Ehhez többek között az is szükséges, hogy a résztermék gyártójával ismertessük, hogy termékét milyen célra kívánjuk használni. Egy-egy kedvezőbb árajánlat kedvéért ne szakítsuk többéves üzleti kapcsolatunkat egy már ismert szállítóval. Azonkívül, hogy a pillanatnyilag kedvezőbb ár előnye később jóval nagyobb ráfordítás forrásává és ezzel jelentős ráfizetéssé válhat, egy stabil üzleti kapcsolatban az esetleg felmerülő problémák lényegesen könnyebben és következőképpen kisebb költség kihatással rendezhetőek. Bizonyos iparágakban, például a gépjármű iparban, viszonylag könnyebb lehet a helyzetünk, tekintve, hogy nemzetközi viszonylatban osztályozott, A, B vagy C kategóriás beszállítókkal dolgozhatunk.

Amennyiben nagy tételben kívánunk vásárolni és hosszú távra keresünk partnert, a megfelelő beszállító kiválasztása megér egy helyszíni látogatást, melyen mindenképpen vegyen részt vállalatunk minőségellenőrzési szakembere is. A beszállító minőség-tanúsítási rendszere, vizsgáló laboratóriumának felszereltsége, valamint az ott dolgozókkal való beszélgetés hasznos információkat nyújt az elvárható minőségre vonatkozóan. Ha a helyszíni látogatásra gazdasági okokból, nagy távolság vagy túl nagy kínálat esetén nincs lehetőségünk, olyan beszállítót válasszunk, mely megfelelő referenciákkal tud szolgálni, azaz rendelkezésünkre bocsátja azoknak a jelentősebb cégeknek a nevét és az ott illetékes személy adatait, melyeknek hosszabb ideje teljesítenek szállításokat. Ne legyünk restek ezeket a referenciahelyeket ellenőrizni. Szinte nincs olyan külföldi vállalat, mely ne adna szívesen felvilágosítást beszállítóiról.

A termékfelelősség beszállítóra történő átháríthatósága kapcsán ne feledkezzünk meg arról, hogy ezt csak akkor tehetjük meg, ha a beszállító bizonyíthatóan tisztában volt azzal, hogy termékét milyen célra kívántuk felhasználni. Ezért minél részletesebb adatokat közöljünk vele termékünkéről, hogy az ő szakemberei is felelősen el tudják dönteni, hogy termékük megfelel-e az általunk választott célnak. Ismételten hangsúlyozzuk, hogy nem elegendő, ha abban bízunk, hogy a mégoly neves beszállító minden, az általa szállított termékre vonatkozó előírást betart, mert termékfelelősségi jogvita esetén ezen az alapon a tőle elvárható alapossággal való eljárással fog védekezni, feltéve, hogy nem tudjuk bizonyítani, hogy ezen túlmenően a lehető legnagyobb részletességgel tudomására hoztuk termékének alkalmazási körülményeit.

A beszállítóktól származó résztermékekkel kapcsolatos legnagyobb probléma mindazonáltal a minőségellenőrzés kérdése, azaz az, hogy mennyire bízunk meg a beszállító vagy az általa megbízott vizsgáló intézet által végzett vizsgálatok eredményében. Aligha kétséges, hogy még nagy értékű és egyedinek számító termék esetén sincs módunk arra, már csak költségkihatása miatt sem, hogy a beszállítótól származó terméket teljes körű vizsgálatnak vessük alá. Ugyancsak nemigen szokás minden vizsgálatot, például élettartam vizsgálatot, elvégezni egy beépítés előtt álló részegységen. Sokat segíthet a helyzeten egy, a beszállítóhoz általunk akkreditált vizsgáló mérnök, aki jelen van a termék végellenőrzésénél. A gyártó telephelyén végzett vizsgálatnak meg van az az előnye is, hogy hiba esetén az a helyszínen korrigálható, a hibás termék kicserélhető.

Az ellenőrzés legkényesebb pontja - a termékfelelősség elévülési idejét figyelembe véve - talán éppen az élettartam vizsgálata. Ez a fajta vizsgálat a megrendelőnél csak nagyon ritkán végezhető el, tekintettel időigényességére és arra, hogy általában speciális próbapadok meglétét feltételezi.

A bejövő ellenőrzést illetően célszerűen a szűrőpróba-szerűen végzett ellenőrzésekre szorítkozhatunk, mind a vizsgált darabok számát, mind a vizsgálat fajtáját tekintve. Ennek meghatározásához megfelelő statisztikai módszerek használatosak, melyek ismertetése azonban meghaladja könyvünk kereteit.

Egy hosszú távra szóló beszállítói szerződésbe nem árt egy olyan gondosan megfogalmazott passzust beiktatni, mely azt határozza meg, hogy a szállító nemcsak a vizsgálatok elvégzéséért, hanem a hibás termék miatt bekövetkezett károkért is felelősséggel tartozik. Ennek kapcsán egyértelműen meg kell határozni a beszállító által elvégzendő vizsgálatok terjedelmét és dokumentálásának módját is.

1.3. Ellenőrző vizsgálatok

Alighanem mindenki számára természetesnek tűnik, hogy minden termék az előállításának folyamatában különböző ellenőrző vizsgálatokon kell hogy keresztül menjen. Az sem újdonság, hogy az első ilyen vizsgálatnak a prototípus vizsgálatnak kell lennie, mely - miként korábban már említettük - a tervezési munka szoros részét kell hogy képezze, s melynek során képet nyerhetünk arról, hogy a megtervezett készülék minden vonatkozásban megfelel-e elképzeléseinknek, illetve hogy a készülék működési paramétereit optimális értékre állíthassuk be. Ennek megfelelően a vizsgálati eredmények tervezési folyamatba való visszacsatolása képezi a valóban sikeres és minden szóba jöhető körülményre kiterjedő tervezői tevékenység alapját.

A prototípus vizsgálat értelemszerűen nem szorítkozhat az egyes működési jellemzők vizsgálatára, hanem a készülék egészét, valamint környezeti kapcsolatát mint komplex rendszert kell, hogy tárgyának tekintse. Ebben a vonatkozásban tehát a készülék-ember-környezet komplex rendszert kell vizsgálatunk tárgyának tekinteni, melynek során meg kell határozni, hogy mely meghibásodásokat mely kezelési hibák okozhatják. Talán éppen ez a körülmény állítja a legnagyobb feladat elé a vizsgáló laboratórium dolgozóit, hiszen olyan személyeknek kell a készüléket vállalóra fogniuk, akik kifejlesztésének minden fázisában részt vettek, s ebből kifolyólag szerkezetét és kezelését jól ismerik, minek következtében elég nehéz azokat a lehetséges kezelési hibákat elkövetni, melyeket a készülékkel először találkozó laikus elkövet. Mivel aligha megoldható a laikus felhasználók bevonása a laboratóriumi vizsgálat folyamatába, csak a személyzet fantáziájára hagyatkozhatunk, ami - anélkül, hogy azt lebecsülnénk -, a tapasztalatok szerint e vizsgálatok gyenge pontját jelentik.

A különböző jellegű termékekre az egyes jogszabályok, illetve szabványok különböző kötelező jellegű vizsgálatok elvégzését írják elő, melyeket az erre felhatalmazott intézményekben kell elvégeztetnünk, s melyek eredményéről hivatalos tanúsítványt kapunk. Ilyen például elektromos készülékek esetén a MEEI tanúsítvány, építőipari termékeknél az alkalmassági bizonyítvány stb. Ne feledkezzünk meg azonban arról, hogy a törvény, illetve a szabályozási dokumentumok által szabályozott körben elvégzésre kerülő vizsgálatok jellegüknél fogva nem ölelhetik fel teljes körűen a biztonsággal kapcsolatos minden körülmény vizsgálatát és termékünkről nem kapunk annak biztonságos felhasználhatóságát igazoló tanúsítványt. Az egyes vizsgálóhelyek ilyen igazolás kiadására nincsenek is felhatalmazva. Ennek következtében a termék teljes körű biztonsági felülvizsgálata a termelő üzem saját laboratóriumára hárul annál is inkább, mivel a típus vizsgálatokat általában csak egyszer szokás elvégeztetni, s kevesen gondolnak a gyártásból kivett termékek hasonló terjedelmű vizsgálatának szükségességére. A tapasztalatok pedig érthetően azt mutatják, bármennyire is pozitív típusvizsgálati eredmények mellett sorozatban fordulnak elő banálisnak nevezhető meghibásodások, melyek szinte minden esetben arra vezethetők vissza, hogy a gyártási folyamatban eltértek azokról körülményektől, melyek között a típusvizsgálaton átesett terméket állították elő.

Hogy mennyire nem hagyatkozhatunk a minősítő laboratóriumok vizsgálataira, annak illusztrálásaként álljon itt egy példa! Közismert az a körülmény, hogy elektromos tekercselések menetzárlata könnyen a tekercs leégését okozhatja. Már egyetlen menet zárlata ugyanis olyan helyi felmelegedéshez vezethet, mely további menetek zárlatát okozhatja, s ez a folyamat addig gerjesztődik tovább, míg az egész tekercs lángra lobban. Ezt a jelenséget tapasztalta egy német mosógép gyár, ahol is egy relé tekercsének leégése során a tekercs impregnáló anyagából keletkező gázok meggyulladva szúrólángot képeztek, mely a tekercs leégéséből adódható kárnál lényegesen nagyobb tűzkárt okozott. Annak ellenére, hogy a jelenséget már 1971-ben leírták(26) és módszert is dolgoztak ki a veszély fennállásának vizsgálatára, az 1988-ban még mindig csak vitaanyag szinten jelent meg a VDE-ben. (Ennek okaként a VDE azt jelölte meg, hogy minden Németországban kiadásra kerülő műszaki szabályozást európai szinten harmonizált módon szabad csak megjelentetni, ezért azt a bevezetést megelőzően nemzetközi szinten kell egyeztetni és elfogadtatni.)

Természetesen bárki javaslatot tehet, illetve megrendelheti a jogszabályokban elő nem írt vizsgálatok elvégzését, kérdés azonban, hogy ezek szükségessége mennyire válik közismertté. De még ha közismertté válik is, arra való tekintettel, hogy elvégeztetése nem kötelező, az egyes gyártók saját belátásuk szerint mérlegelhetik a vizsgálat elmaradásának kockázatát.

A fentiek alapján önként adódik a kérdés: a kötelezőkön kívül milyen járulékos biztonságtechnikai vizsgálatokat érdemes a terméken elvégezni, illetve elvégeztetni. Milyen terjedelműeknek kell lenni azoknak a vizsgálatoknak, melyek a szokásosnak nevezhető kockázati tényezők mellett kiterjednek például a gyártási hibára, a hibás felszerelésre és kezelésre, a szakszerűtlen javításra stb. A kérdésre a választ a biztonságtechnikai auditálás adja meg, aminek jelentőségénél fogva külön fejezetet szentelünk.

Végezetül talán azt mondhatjuk, hogy az elvégzendő vizsgálatok jellege és mélysége bizonyos mértékig összefügg a termék beszerzésére kötött jogügylet tartalmával. Lehetséges, hogy olyan magas megbízhatósági hírnévnek örvendő szállítótól vásárolunk, hogy a szállítónak a minőségre és az elvégzett minőségellenőrző munkákra vonatkozó nyilatkozata elegendő. Az ilyen termék ára természetesen valószínűleg magas, de a magas ár esetleg csökkentheti az elvégzendő vizsgálatok költségeit. De még ebben az esetben is az ilyen, minőséggel kapcsolatos kikötéseket is össze kell kapcsolni a megnyugtató tartalmú termékfelelősség biztosítással.

1.4 Biztonságtechnikai auditálás

Amerikai irodalmi adatok(27) azt mutatják, hogy a termékhibák 32%-át együttesen a termék gyártásában végbement változások és a kezelési hibák teszik ki. Ebből rögtön világossá válik, annak jelentősége, hogy az erre illetékes vizsgáló laboratórium ne csak az előírások szerinti formális megfeleléségi vizsgálatokat végezze el. Az Egyesült Államokban úgynevezett „Safety review board”-ok működnek, melynek tagjai különböző szakterületekről verbuválódnak. Ez a testület határozza meg az elvégzendő vizsgálatok fajtáját és terjedelmét.

A fentiek figyelembevételével a biztonságtechnikai felülvizsgálat módszertanára talán leginkább a következő eljárást ajánlhatjuk. A „nem szokványos” vizsgálatok fajtáit egy „brain storming” ülésen határozzuk meg. Ezt követően végeztessünk laikusok általi kezelési próbát, majd végezetül végezzük el a hibaanalízisen alapuló vizsgálat sorozatot. Ennek a vizsgálat-sorozatnak az elvégzésére két módszer ismeretes.

Az egyik az úgynevezett „Fault Tree Analysis (FTA)” (hibafa analízis), mely egy deduktív, a másik az u.n. „Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)” (meghibásodás és hatásának analízise), mely induktív módszer. Az FTA módszernél az analízist lentől felfelé, mindig újabb és újabb elágazásokon keresztül haladva, végezzük, az adott részegységet mindig komplex egészként vizsgálva, míg végül eljutunk az egyedi összetevőkhöz. Azaz először a termék egészét vizsgáljuk majd áttérünk egyes részegységeinek a vizsgálatára, amit ezek részegységeinek vizsgálata követ és így tovább, amíg a továbbiakban már nem bontható összetevőkhöz nem jutunk. Ezzel a módszerrel először a lehetséges hibákat, majd azok hatását határozhatjuk meg. Az FMEA módszernél ezzel szemben felülről lefelé haladunk a hibaelemzéssel, mindig feltéve a „mi történik ha ...?” kérdést. Ez a módszer, mint nevéből adódik, az egyes hibalehetőségek szisztematikus és mélyreható vizsgálatára alkalmas. (Egyes szerzők(28) a két módszer kombinációját javasolják, mégpedig oly módon, hogy először az FTA, majd az FMEA analízist végezzük el. A magunk részéről azt tanácsolnánk, hogy a két módszer közül aszerint válasszunk, hogy milyen jellegű termékről van szó. Nagy sorozatban gyártott, viszonylag változatlan összetevőkből álló termékek, stabil és tapasztalt vizsgálómérnöki gárda esetén elégségesnek tűnik a hibafa analízis elvégzése.

A jobb érthetőség kedvéért világítsuk meg egy kicsit jobban a hibafa analízis mibenlétét. Arról van szó, hogy egy lehetséges esemény, például tűz keletkezése, bekövetkezésének lehetőségét oly módon zárjuk ki, hogy a termék egészen végig haladva megvizsgáljuk, hogy ez az esemény hol és minek következtében következhet be. A gyakorlatban az analízist grafikus ábrázolás formájában végzik, a fa csúcán a feltételezett eseményt ábrázolva, majd lefelé haladva sorra megjelölve azokat a részegységeket és azok részegységeit és így tovább, ahol a feltételezett esemény bekövetkezésére számítani lehet. A dolog természetéből adódik, hogy ezzel a módszerrel csak viszonylag behatárolt számú komponensből felépülő termékek vizsgálhatók, melyek szerkezetében lényeges változások nemigen történnek, mert különben a fa struktúrája áttekinthetetlenül sűrűvé válik, nem is beszélve az egyes ágak közötti kölcsönhatások szövevényes rendszeréről, ami végül is az egész ábra kiértékelhetőségét kérdőjelezi meg. (Ennek kapcsán azonban aligha árt felhívni a figyelmet arra, hogy milyen nagy gonddal kell meghatározni azt a változást, amit még „lényegtelennek” tekinthetünk.)

A hibafa analízis gyakorlatának sajátossága, hogy a vizsgálati eredményeket oly módon dokumentálják, hogy ezek a dokumentumok egy esetleges termékfelelősségi jogvita során egyértelműen bizonyítsák azt, hogy a termék gyártója a tőle elvárható maximális gondossággal járt el. Sajnálatos hibája a módszernek, hogy mivel meghatározott módszertannal dolgozik, éppen a vizsgálatot végzők fantáziájának működését gátolja, aminek, mint korábban rámutattunk, jelentős szerepe van a termék vizsgálatában.

Az elvégzendő vizsgálatok terjedelmének tárgyalását követően kézenfekvőnek tűnik az a kérdés, hogy mikor, a termék fejlesztésének mely szakaszában célszerű az egyes vizsgálatokat elvégezni. Az mindenki számára nyilvánvaló, hogy a legkimerítőbb vizsgálatokat a termék prototípusán kell elvégezni. Sokan és gyakran megfeledkeznek azonban arról, hogy egyes vizsgálatokat, ha nem éppen mindet, a gyártásból kivett darabokon is el kell végezni. Ezzel teljesíthetjük folyamatos termék-felügyeleti kötelezettségünket. Másrészt azonban célszerű ezeknek a vizsgálatoknak a megismétlése akkor is, amikor a sorozatgyártást éppen hogy beindítottuk, illetve a termék fejlesztésének azokban a szakaszaiban, amikor az eredeti termékhez képest már annyi változtatást eszközöltünk, hogy az így keletkezett új termék biztonságát illetően már kételyeink merülhetnek fel.

E témakörünk lezárásaként soroljuk fel azokat a veszélyforrásokat, illetve lehetséges következményeket, melyek előfordulására az ITT biztonságtechnikai auditálása kiterjed:(29)

1. Áramütés
2. Tűz
3. Robbanás
4. Mérges gázok és/vagy gőzök keletkezése
5. Káros sugárzás keletkezése
6. Egészségre káros anyagok keletkezése
7. Mechanikai sérülések lehetősége

1.5. Gyártás

A gyártás során - bármilyen termékről is legyen szó - mindig felmerül az kérdés, hogy mennyi az a költség ráfordítás, mely szükséges és elegendő a megfelelő minőség eléréséhez. Ha egy nagyon kis valószínűséggel bekövetkező lehetséges hibaforrás kiküszöbölése relatív nagy költséggel lehetséges csak, talán érdemes mérlegelni annak a kockázatnak a vállalását, hogy a hiba valóban bekövetkezik. A mérlegelés egyik nem elhanyagolható szempontja a hiba által okozott lehetséges kár mértékének meghatározása. Például ha egy nagy sorozatban gyártott termék 1% valószínűséggel bekövetkező hibájának kiküszöbölése a gyártás során 500 forintnyi ráfordítást igényel, a hiba bekövetkezésével okozott kár mértéke pedig nem haladja meg esetenként 10.000 forintot, az alábbiak szerint számolhatunk. Tízezer darabos gyártás esetén valószínűleg 100 darab terméken fog bekövetkezni a szóban forgó hiba és az ezáltal okozott kár mértéke 1 millió forint lesz. Ezzel szemben a hiba megelőzésére fordítandó költség 500×10.000 forint, azaz 50 millió forint lesz. Nyilvánvaló tehát, hogy - az összes egyéb körülményt is mérlegelve - felettébb gazdaságtalan a hiba megelőzésébe investálni és inkább érdemes a hiba bekövetkezésének kockázatát vállalni. A kockázat árát - azaz a hiba által okozott kár megtérítését, esetünkben az 1 millió forintot - természetesen a termék költségkalkulációjában figyelembe kell venni.

Vannak esetek azonban, amikor a gazdaságossági kérdések nem játszhatnak szerepet a gyártás mikéntjének meghatározásában. Nemcsak a speciális célú termékekről van szó, hanem például arról a kérdésről, hogy megengedhetjük-e magunknak azt a luxust, hogy tudatosan olyan terméket állítunk elő, amelybe potenciális hibaforrás van beépítve és ezzel esetleg kockára tesszük cégünk hírnevét. Sajnos ez esetben olyan jellegű kockázatról van, melynek mértéke és az általa okozott kár nehezen becsülhető és széleskörű marketing, illetve közgazdasági ismereteket igényel. Könyvünk kereteit ennek a kérdésnek a részletesebb kifejtése meghaladja, ezért csak a fenti rövid utalással hívjuk fel rá az olvasó figyelmét.

A termékgyártás egyik legkényesebb pontja mindig maga az ember, aki ilyen vagy olyan okból visz be hibát a mégoly tökéletesen megtervezett termékbe is. Gyakori emberi hiba a nem elegendő odafigyeléssel való munkavégzés. Különösen alacsonyan kvalifikált dolgozóknál fordul elő, hogy nem képesek megérteni az általuk végzett munkafolyamat megfelelő minőségben való elvégzésének jelentőségét. Szerelő szalagokon a világon szinte mindenütt szakképzetlen betanított munkások dolgoznak. Egy-két csavar meghúzása nem is igényel különösebb szaktudást, vélhetnénk. Rögtön más megvilágításba kerül azonban a helyzet ha arra gondolunk, hogy egy-egy kényes helyen lévő csavar nem megfelelő nyomatékkal való meghúzása milyen veszély kockázatát viszi bele a gyártási folyamatba. Ezért tehát, ha a termék hibájának elemzése azt mutatja, hogy egyes hibák a nem megfelelő munkavégzésre vezethetők vissza, alaposan át kell gondolni ennek okát. Nem minden esetben bizonyos ugyanis, hogy a dolgozó a hibás.

Egy rosszul hozzáférhető helyen elhelyezkedő csavar, melyet csak nyolcad fordulatonként lehet meghúzni, a nem megfelelő szerszám (villáskulcs helyett csillagkulcs használata vagy éppen fordítva, racsnis vagy nyomatékkulcs hiánya) szinte eleve előre vetíti a csavar nem megfelelő erővel történő meghúzásának bekövetkezését.

Az emberi hibából adódó gyártási hibának egyik érdekes példája a következő eset. Egy gyárban többször előfordult, hogy hibás (szakadt földelő vezetékes) kábelek kerültek beépítésre annak ellenére, hogy minden egyes kábelt előzetesen megvizsgáltak. A gyártási folyamat elemzése során aztán kiderült, hogy - szándékosan vagy véletlenül -, de az előzetes vizsgálat során hibásnak bizonyult kábeleket is beépítettek a berendezésbe. Ennek lehetőségét úgy sikerült kiküszöbölni, hogy a vizsgálatot végző dolgozó munkahelyét úgy alakították ki, hogy kizárható legyen a hibásnak bizonyult munkadarabok belekerülése a hibátlanok közé, illetve egy zárható ládát kapott, amibe a hibás darabok kerültek úgy, hogy rajta kívül más onnan nem vehette ki.

Egy másik gyakori gyártási hiba az egymás helyére könnyen beilleszthető, de nem odatartozó munkadarabok felcserélése. Az ez elleni védekezés egyik egyszerű eszköze a munkadarabok színjelölése.

1.6. Minőségbiztosítás

A minőséggel kapcsolatban a leggyakrabban használt fogalom a minőségellenőrzés. Ezen a közismert fogalmon a már elkészült munkadarabok illetve termékek minőségének meghatározását értjük. Kevesebbszer lehet azonban hallani a minőségbiztosítás fogalmáról, ami nyelvünkben éppen hogy kezd meghonosodni. Hangzása magában hordozza jelentését, azaz azt, hogy nem egy késztermék minőségének ellenőrzését, hanem azt a komplex folyamatot jelenti, mely ahhoz szükséges, hogy a végtermék nagy bizonyossággal átmenjen a minőségellenőrzés minden fázisán. A dolog természeténél fogva alighanem magától értetődik, hogy itt nem egyedi intézkedésekről vagy műveletek elvégzéséről van szó, hanem gazdasági, kereskedelmi és műszaki intézkedések együtteséről. Ennek megfelelően a minőségbiztosítás nem valósítható meg egy-egy műhely vagy gyáregység szintjén, hanem olyan minőségügyi szervezet meglétét feltételezi, mely a vállalat egész tevékenységét átfogja.

A korszerű minőségbiztosítás fogalma talán úgy különböztethető meg legjobban a minőségellenőrzés fogalmától, hogy míg ez utóbbi egy defenzív, az alábbi offenzív tevékenységet jelent. A defenzív minőségellenőrzési tevékenységben egy probléma felmerülése, illetve annak megoldása a legritkább esetben kerül a vállalat másik részegységébe visszacsatolásra, hanem általában úgy jelenik meg, hogy a hibát felfedezik, intézkednek kijavításáról (és szó szerint csakis és kizárólag az éppen ott előforduló hibaéről) és ezzel a dolog le is van tudva. Nem akarjuk ezzel azt mondani, hogy a minőségellenőrző laboratóriumokban dolgozók nem teljesítik megfelelően feladatukat. Ellenkezőleg, szinte minden esetben jegyzőkönyv készül a felfedezett hibáról, azt továbbítják is a hierarchia felsőbb szintjén álló vezetőjüknek, de automatikusan működő rendszer hiányában ezek a jelentések az esetek túlnyomó többségében csak az irathalmazt növelik és a legcsekélyebb kihatással sincsenek a dolgok további menetére. Következésképpen a hibát kiváltó okot senki sem vizsgálja és az bármikor újra és újra előfordulhat.

Vállalati szinten a minőségbiztosítás célszerűen egy erre a célra létrehozott szervezeti egység keretében és a megfelelően magas szinten elhelyezkedő vállalati vezető közvetlen irányítása alatt valósulhat meg. Tekintettel arra, hogy a minőségbiztosítás mára önálló tudományterületté nötte ki magát, ehelyütt csak a vállalati minőségbiztosítási osztály tevékenységével fogunk foglalkozni.

A minőségbiztosítási osztály közvetlen feladatai közé - a minőségellenőrzés megszervezése és lebonyolítása mellett - mindenekelőtt a vizsgálati eljárások kidolgozása tartozik. Ehhez a tevékenységhez elengedhetetlenül szükséges a vevőszolgálattal való szoros kapcsolattartás az előforduló hibákról szóló információk visszacsatolása érdekében. Ugyancsak ebbe az egységbe kell beáramolnia minden olyan információnak - a tervezőktől a gyártáson át egészen az értékesítésig -, amely kihatással lehet a termék minőségére.

Másik jelentős feladata az osztálynak olyan információ áramlási rendszer kidolgozása és működtetése, mely a vállalat egészét egy olyan rendszerré fogja össze, melyben az egyes folyamatok folyamatosan tökéletesebbé válna, azaz egy „folyamatosan tanulunk a saját hibáinkból” rendszer jön létre.

1.7. Értékesítés

Az értékesítés szerepe a termékfelelősség vonatkozásában látszólag elhanyagolható. Hogy ez mennyire nincs így, azt könnyen megérthetjük ha csak arra a konfliktusra gondolunk, ami a kereskedők és gyártmányfejlesztők között mindig is fennállt. A kereskedő abban érdekelt, hogy mindig újabb és újabb és minél olcsóbb, azaz piacképesebb terméket kínálhasson. Ezért folyamatosan új és új igényeket támaszt a fejlesztőkkel szemben egyrészt közvetítve a piac elvárásait, másrészt azoknak elébe menve ad ötleteket a fejlesztőknek. A fejlesztőket viszont - amellett, hogy az értékesítésben általában csak nagyon közvetve, ha egyáltalán, vannak érdekelve - a műszaki szabályok kötik, gyakran megakadályozva a kereskedők kívánságainak végrehajtását.

Másik jelentős területe a kereskedői felelősségnek bizonyos vevőszolgálati és adminisztratív teendők ellátása. Vevőszolgálati vonatkozásban gondoskodniuk kell a vevők kioktatásáról a megvásárolni szándékozott termék tulajdonságait és használatának módját illetően, valamint fel kell hívniuk a vevő figyelmét a használati útmutató áttanulmányozására. Adminisztratív vonatkozásban talán a legjelentősebb feladat a vevők adatainak a nyilvántartása. Előfordulhat ugyanis, hogy egy, már a termék értékesítése után felfedezett hiba miatt egyes termékeket vagy egész gyártási sorozatot vissza kell hívni vagy a vevőnél kell megjavítani.

1.8 Vevőszolgálat

Az már a korábbiakban elmondottakból is alighanem nyilvánvaló, hogy a termékfelelősség elleni védekezés egyik igen jelentős eszköze a megfelelő színvonalú vevőszolgálat működtetése lehet. Ez annál is inkább így van, mivel ez az a hely, ahol a termékről szóló minden információ összegyűjthetővé válhat. Természetesen a termék fajtájától függően helyzetünk könnyebb vagy nehezebb lehet. Egy fénymásoló gép esetén például a gép időszakos tisztítását, a kellékanyagok cseréjét rendszerint a gyártó saját szervizszolgálat vagy az általa megbízott vállalkozó végzi, minek következtében azon túl, hogy tudjuk, hogy ki vásárolta meg termékünket, vele folyamatos kapcsolatban is állhatunk, első-, esetleg másodkézből nyerve az összes bennünket érdeklő információt. Ugyanez a helyzet, legalább is egy ideig, a gépkocsik esetén. Egy háztartási gép sorsát azonban már aligha tudjuk figyelemmel kísérni, meghibásodása esetén egyáltalán nem biztos, hogy a vevő a gyári vagy a szerződött szervizt keresi fel, minek következtében elég nehéz a termék életéről információhoz jutni.

A garanciális időszak letelte előtt viszonylag egyszerűbb a helyzetünk, hiszen a termék garanciális feltételei között kiköthetjük a gyári szerviz vagy szerződött, úgynevezett márkaszerviz igénybevételét. A garanciális idő lejártá után azonban a vevő már szabadon választhat, hogy

kinél javítatja esetleg meghibásodott készülékét, s gyakorlatilag lehetetlenné válik a termékek sorsának figyelemmel kísérése.

Mit tehet ilyen körülmények között a vevőszolgálat? Mindenekelőtt arra kell hogy orientálja a vevőket, hogy termékünket a garanciális idő letelte után is saját vagy szerződött márkaszervizünkben javíttassák. Mindazonáltal a vevő gyári szerviz igénybevételének előnyeiről való meggyőzésében rendkívül körültekintően kell eljárunk nehogy a vevőt elijesszük termékünk megvásárlásától. Ugyanis amikor arról szólnak, hogy a termék esetleg később felderített hibájából adódó kockázat megfelelő időben történő kiküszöbölésének egyik legjobb biztosítéka a gyári szerviz igénybevétele, a vevő hajlamos arra gondolni, a megvásárolni szándékozott termék eleve hibás lehet.

A garanciális idő letelte után a szerződött szervizek anyagi érdekeltsége a termékről szóló információk összegyűjtésében és továbbításában megszűnik. Tekintve, hogy a termékfelelősségi törvény a termék legalább 10 éven keresztül történő figyelemmel kísérését követeli meg, gondoskodnunk kell ennek biztosítottaságáról. A szerződött szervizektől a fentiek miatt nem várhatjuk el az információ gyűjtést és továbbítást és a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy az nem is funkcionál. Következésképpen a szerződött szervizek érdekeltségét egyrészt meg kell teremteni az információk hozzánk történő eljuttatásában, másrészt ilyen irányú szervezeti intézkedéseket kell tenni. A szervezeti intézkedéseknek az információk összegyűjtésére és továbbítására, valamint azok feldolgozására és a vállalat minőségügyi információs rendszerébe való visszacsatolására kell irányulnia. Nagyvállalati szinten az információgyűjtés és továbbítás az ún. „toll free line” rendszerben valósulhat meg, amikor is a termék forgalmazói, szervizei és a vásárlók kérdéseikkel és problémáikkal kapcsolatban ingyen telefonvonalon keresztül fordulhatnak a vállalat központi vevőszolgálatához.

A központi vevőszolgálatnál végzett elemző tevékenység alapján minden egyes bejelentett hiba kivizsgálása kell hogy álljon. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a bejelentett hibát abból a szempontból kell megvizsgálni, hogy felmerülése járt-e a termék biztonságára ható következménnyel. Ez így első szóra kissé túlzottan munkaigényes dolognak hathat, de az egyes termékekre kidolgozott ellenőrzési sémák segítségével rutinműveletté alakítható. Mint ahogyan ma már természetesnek mondható, hogy minden, az érintési feszültségnél nagyobb feszültséggel működő, elektromos készülék javítása után kötelező jelleggel el kell végezni az érintésvédelmi vizsgálatot, az ilyen jellegű felülvizsgálat is automatikussá tehető. Ennek érdekében éppen a vevőszolgálatnak kell a gyártmányfejlesztésnél kezdeményeznie olyan műszaki megoldások kidolgozását, melyek a vizsgálatok elvégezhetőségét a lehető legnagyobb mértékig leegyszerűsítik.

Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy a vevőszolgálat az a részlege a gyárnak, mely első kézből értesül a termékkel előadódó problémákról, így kulcsszerepet játszik a termékfelelősségi kockázatok kiküszöbölésében. Emiatt a kiemelt szerepe miatt a vevőszolgálat a fejlesztés legfőbb segítője kell hogy legyen és a vállalati információs rendszerben olyan hely illeti meg, melyről meghatározó kihatása lehet arra, hogy a vállalati minőségbiztosítási rendszer egy ún. ön-tanuló körfolyamatként működjön. Egy ilyen folyamat eredménye folytonos visszacsatolásaival lépésről lépésre az optimális termékminőséghez való közelítés, ami a dolog természetéből adódóan azonban soha nem érhető el.

Aligha tévedünk, ha feltételezzük, hogy napjainkban Magyarországon, miként a volt szocialista országok többségében a tartós fogyasztási cikkek javítására szakosodott többé-kevésbé jól működő szervizhálózatok működtek. Ezek a szervizhálózatok általában legalább a garanciális időszakra vonatkozóan statikus adatgyűjtést végeztek. A tulajdonosi rendszerváltással azonban ezek a szervizhálózatok egyrészt könnyen szétforgácsolódhatnak, másrészt ha valamilyen for-

mában fenn is maradnak, a termékfelelősséggel kapcsolatos feladatok mindenképpen gyökeres átalakításukat igénylik. Ennek az átalakításnak alapvetően arra kell irányulnia, hogy a biztonságot érintő bármilyen meghibásodás nem a statikus adatnyilvántartás egyik jelentéktelen részét képezze, hanem haladéktalanul visszajelzésre kerüljön a gyártóhoz. Ennek kapcsán a vállalati minőségügyi információs rendszerének kidolgozása során készített reklamációs formanyomtatványokat lehet célszerűen felhasználni.

1.9 Reklám és termékpropaganda

Alighanem mindenki számára ismeretes tény, hogy egy termék reklámjában a gyártó és az értékesítő minden esetben a termék előnyös tulajdonságait domborítja ki. Kevesen gondolnak azonban arra, hogy milyen nagy jelentősége lehet egy termék reklám mikéntjének a termékfelelősség szempontjából. Miként azt mindennap tapasztalhatjuk, a termékek túlnyomó többségének reklámozásához, legyen az színes prospektus vagy televíziós reklámadás, előszeretettel foglalkoztatnak csinos hölgyeket. Ezekről a hölgyektől sok mindent el lehet várni, azt azonban aligha, hogy például egy épületállványon állva védőfelszerelésbe öltözötten vagy a bemutatott termék használatához egyébként megkövetelt védőeszközt alkalmazva mutassák be egy kézi szerszám, például egy gyorsvágó, működését. Sokkal inkább valószínű, hogy kellemes, imitált munkahelyi környezetben, csábosan mosolyogva és persze védőszemüveg nélkül fogják imitálni a szerszám használatát. Ezek után pedig aligha fog meglepetésként hatni, ha a szerszám vásárlója egy esetlegesen bekövetkező szemsérülést követően arra való hivatkozással fogja a termék gyártóját beperelni, hogy ő maga azért nem használt védőszemüveget, mert azt a szerszám reklámjában sem használták. A gyártó ebben az esetben hiába fog arra hivatkozni, hogy a szerszám használati útmutatóján felhívta a vásárló figyelmét a védőeszköz használatának szükségességére. A bíróság a károsult keresetének minden valószínűséggel azzal az indoklással fog helyt adni, hogy a gyártónak tudnia kellett volna, hogy a felhasználó az adott körülmények között a rá ható erősebb inger (színes mozgó képsor, plusz kellemes élmény hatások) benyomására fog cselekedni, melyekben a védőszemüveg viselése nem fordult elő.

Hasonlóképpen egy háztartási gép, például mosógép vagy mosogatógép reklámjában aligha engedhető meg annak a bemutatása, hogy a háziasszony a gép beindítása után mint aki jól végezte dolgát „Mami mindjárt visszajön, addig a mosógép dolgozik helyette!” felkiáltással elmegy otthonról, felügyelet nélkül hagyva a gépet és kiskorú gyermekeit. Egy ilyen jelenet ugyanis azt sugallja, hogy a szóban forgó gép nyugodtan felügyelet nélkül hagyható annak veszélye nélkül, hogy egy kisgyermek például megégesse magát a kifőző programon járatott és ennek következtében erősen felhevült gép megérintése következtében.

A reklám milyenségének fontosságát hagy szemléltessük egy amerikai gépkocsi-gyártó példáján, aki a következő eset kapcsán kényszerült jelentős mértékű kártérítés fizetésére.

Példa: Egy terepjáró gépkocsi gyártója televíziós reklámban mutatta be a négykerék-meghajtású autó képességeit, amint az göröngyös terepen halad, olyan kísérő szöveggel, melynek lényege az volt, hogy az autó teljes biztonsággal használható tetszőleges terepviszonyok közepette. Ennek hatására-e vagy sem, egy vevő a reklámban szereplő gépkocsival annyira óvatlanul hajtott, hogy a gépkocsi a terepen felborult és a baleset következtében két utasa életét veszítette, kettő pedig súlyos sérülést szenvedett. A bíróság elfogadta a károsult reklámra történő hivatkozását, döntését azzal indokolva, hogy annak alapján valóban úgy tűnt, hogy a gépkocsi utasai csekély óvatosság mellett is teljes biztonságban érezhetik magukat.(30)

A reklámmal kapcsolatos képi megjelenítés mellett további problémát jelentenek a reklámok szöveges részei, melyek között az egyik leggyakoribb a termék megbízhatóságára és élet-tartamára való utalás mellett annak a sugallata, hogy a termék mi mindenre használható, illetve az olyan bombasztikus hatású tömondatok, melyek arra utalnak, hogy a termék abszolút biztonságos, illetve kezelése, illetve kezelése rendkívül egyszerű. Aligha szükséges bizony-gatni, hogy egy összetett szerkezetű eszköz reklámban „A ... kezelése gyerekjáték” kijelentés milyen veszélyeket rejt magában. Hasonlóképpen nincs helye egy olyan készülék reklám szöve-gében annak a kijelentésnek, hogy a ... megvásárlásával minden gondját elfelejtheti”, ha például a szóban forgó termék egyes szerkezeti részei időszakos felülvizsgálatra vagy éppenséggel cserére szorulnak. Annak ellenére, hogy szinte biztosak lehetünk abban hogy talán senki sem fogja elvégezni egy alkatrész ötvenkénti kicserélését annak ellenére, hogy ennek szükségessé-gére a használati útmutatóban felhívjuk a figyelmet, a reklámszövegben arra utalni, hogy a vevőnek a termék megvásárlását követően annak élettartamának végéig semmi teendője sincsen, több mint könnyelműség. Ezért ismételten aláhúzzuk, hogy amennyiben egy peres eset kapcsán a károsult a termék reklámját a bíróságnak be tudja mutatni és az ellentmond a termék használati útmutatójában foglaltaknak, szinte biztosak lehetünk benne, hogy a bíróság a reklámot fogja mértékadónak tekinteni még abban az esetben is, ha a megfelelő figyelmeztetést akár a használati útmutatóban, akár magán a terméken elhelyeztük. Ennek kapcsán ehelyütt csak utalunk a terméken elhelyezett különböző feliratokra, melyekről részletesebben szoltunk könyvünknek a termékek tervezéséről szóló részében.

A fentiekből következően a reklám és propaganda részlegnek szoros kapcsolatot kell tartania egyrészt a vevőszolgálattal, másrészt a fejlesztéssel oly módon, hogy minden nemű reklámot és hirdetést, legyen az szórólap, prospektus, újság-, rádió- vagy televíziós hirdetést felül kell vizsgálni abból a szempontból, hogy nem tartalmaz-e a termék használati útmutatójának ellent-mondó kijelentést, illetve nem sugall-e olyan jellegű használatot, mely veszélyes lehet a termék felhasználójára nézve. Ennek kapcsán fel kell azonban hívnunk a figyelmet arra, hogy nem egyszerűen a reklám szövegének vagy megjelenésének rutinszerű felülvizsgálatáról van szó, hanem a reklám egészét, a szöveget és a képet együtt kell vizsgálni annak érdekében, hogy az általa keltett általános benyomásról képet nyerjünk. Ezt a vizsgálatot a professzionális reklám vállalkozók a termékről alkotott pozitív benyomás értékelése céljából amúgy is elvégzik, így nekünk csak a megfelelő szakembert kell bevonatnunk a kész reklámanyag felülvizsgálatába.

1.10 Export

Amennyiben egy terméket nem vagy kizárólag a hazai piacon szándékozunk értékesíteni, értelemszerűen semmilyen vonatkozásban sem elegendő a hazai jogszabályok figyelembevétele, hanem a lehető legmesszebbmenőkig tekintettel kell lennünk a célországban hatályos legkülön-bözőbb szabályokra is. Egy idegen országban a mienkétől eltérőek lehetnek például a klimati-kai viszonyok, a fogyasztói szokások, az elektromos hálózat feszültsége, valamint a feszültség-és frekvencia ingadozások és még számos olyan körülmény, mely jelentős mértékben befolyá-solhatja a hazai viszonyok között kifogástalanul működő termék adott körülmények közötti működését.

Amennyiben saját vállalatunk rendelkezik külföldi képvislettel, illetve vevőszolgálattal, magától értetődően egyik legfontosabb feladata kell hogy legyen a célországban uralkodó jogszabályok megismerése és az üzletmenet ennek megfelelő kialakítása. Ennek megfelelően a képvislet feladatai közé tartozik mindenek előtt a vásárlók adatainak a nyilvántartása. Ugyancsak fontos feladat a helyi sajátosságokhoz idomított reklámtevékenység megszervezése,

hiszen egyáltalán nem biztos, hogy a hazai fogyasztó számára magától értetődő dolgok egy másik kultúrkörben élő fogyasztónak is közérthetőek és egyértelműek.

Ami a jogi szabályozást illeti, például annak ellenére, hogy az Európai Közösséghez tartozó országok mindegyikének termékfelelősségi törvénye az EK Irányelven alapul, nem lényegtelen eltérések is lehetnek közöttük. Az egyik ilyen eltérés például az NSZK termékfelelősségi törvényében az a kitétel, hogy a felelősség nem hárítható át az exportőrre. Ez a mi szempontunkból egyrészt azt jelenti, hogy termékfelelősségi kifogás esetén a német importőrnek nincs jogi lehetősége felénk áthárítani ezt a felelősséget, más kérdés, hogy ez okból a németországi importőrök kétszer is meggondolják, hogy kitől vásárolnak.

Az EK-n kívüli országok esetében még nagyobb óvatosság szükséges. Az Egyesült Államokba exportálni bármilyen terméket esetleg olyan nagymértékű anyagi kockázatot jelenthet, ami eleve megkérdőjelezheti az ide irányuló export gazdaságosságát. Az USA-ban ugyanis rendkívül szigorú termékfelelősségi törvény van hatályban, mely többek között például az európai országoktól eltérően a büntető kártérítést is alkalmazza. A szigorú szabályozás, a több évtizedes és a bírói precedensen alapuló joggyakorlat miatti kockázati tényező, valamint a kötelező felelősségbiztosítás költségei olyan jelentős mértékűek lehetnek, amit a termék árrese más nem visel el.

Sajnos könyvünk kereteit meghaladja, hogy akár csak egyes országok termékfelelősségi törvényét ha mégoly vázlatosan is ismertetjük, ezért az olvasót a szakirodalom tanulmányozására, vagy még inkább a megfelelő ország követsége mellett működő kereskedelmi kirendeltségének felkeresésére tudjuk buzdítani. Annyit mindenesetre tanácsolunk, hogy egy új piacra való kilépés előtt gondosan tanulmányozzuk az adott országban érvényes termékfelelősségbiztosítási lehetőségeket és feltételeket, különös tekintettel a kötelező biztosítás időtartamára, módoszataira, a biztosítható kárveszélyekre és mindezek költségeire. Emellett gondosan tanulmányozzuk át a célországbeli gyártók mienkéhez hasonló termékeinek használati útmutatóit, valamint minden esetben konzultálunk helyi hirdetési szakemberekkel a termékfelelősség szempontjából (is) megfelelő reklámtevékenység végzése céljából. Végezetül talán a legnagyobb biztonságban akkor lehetünk, ha export termékünkre megszerezünk a célországban működő akkreditált minőségellenőrző intézmény tanúsító jelzését.

1.11 A termék visszahívása

Miként azt a bevezetőben már említettük, a termékfelelősség mibenlétéből következően a termék gyártója akkor is felelősséggel tartozik a termék hibájáért, ha az csak már a termék értékesítését követően vált felismerhetővé. Magyarán szólva ez azt jelenti, hogy annak ellenére teljes kártérítési felelősséggel tartozunk a termék hibája folytán bekövetkezett kárért, ha legjobb meggyőződésünk szerint a termék forgalomba hozatalakor annak hibájáról nem tudtunk vagy nem is tudhattunk. Ebben az esetben, vagyis amikor a termék hibája csak azt követően válik ismertté, hogy abból már bizonyos mennyiséget értékesítettünk, adott esetben nem lehet más hátra, mint a már értékesített termékek visszahívása a hiba jellegétől függően javítás vagy csere céljából.

Azt, hogy mely esetekben szükséges egy termék visszahívása mellett dönteni, leginkább úgy határozhatjuk meg, ha összevetjük a biztonság hiányának mértékét a hiba bekövetkezésének valószínűségével és ezek következményei által okozott költségeket összevetjük a visszahívás költségeivel. Ez utóbbiak között azonban a konkrétan felmerülő költségek (a vevők értesítése, szállítás, alkatrész, javítás stb.) mellett tekintetbe be kell venni az olyan jellegű gazdasági kihatásokat is, amelyeket például a cég esetleg bekövetkező presztízsvesztése okozhat.

Tekintve, hogy egy termék-visszahívási akció igen komoly következményekkel járhat, arról legjobb, ha minden körülmény mérlegelése mellett a vállalat felső szintű vezetői döntenek.

Talán az eddig elmondottakból is kiderül, hogy mennyire nehéz egy termék visszahívása mellett dönteni. Vegyünk például egy elektromos háztartási készüléket, melynél fennáll az elektromos áramütés veszélye. Amennyiben az áramerősség várható effektív értéke a lehető legnagyobb valószínűséggel jóval az emberre veszélyes áramküszöb alatt marad, talán hajlamosak lennénk úgy dönteni, hogy valós veszély nem forog fenn. Még ha így is lenne, azaz ha nem kellene a mégoly alacsony áramerősség hatásának időtartamával is számolni, aligha vetne cégünk jó fényt, ha kiderülne, hogy az általunk forgalmazott készülék „ráz”, lett légyen az veszélytelen is.

A fenti példából is látható, hogy egy termékvisszahívás jelentős költségkihatásai mellett jelentős mértékben nyugtalanságot okozhat mind a vevők, mint a viszonteladók körében, ami végső soron azzal következménnyel járhat, hogy nemcsak a szóban forgó termékünket nem fogjuk tudni a továbbiakban a piacon értékesíteni, hanem cégünk olyan jelentős presztízsveszteséget szenved, melyet egyáltalán nem is tud kiheverni. Mi a magunk részéről nem osztjuk egyes szerzők azon nézetét, miszerint a gyakori termék-visszahívási akciók, melyek például egyes gépkocsi gyártóknál fordulnak elő, erősítenék a vevők bizalmát azt sugallva, hogy a termék gyártója rendkívül nagy felelősségérzettel rendelkezik és kiemelt figyelmet szentel vevőinek. Ezt a kételkedésünket talán egy német ruhaszáritó gép gyártó példájával támaszthatjuk legjobban alá.⁽³¹⁾ A szóban forgó készülék gyártója 1986-ban rádió útján tette közzé, hogy egy adott típusú készülékét annak veszélyessége miatt javítás céljából visszavonja. Az adás hallgatóinak túlnyomó többsége annyit jegyzett meg a híradásból, hogy valamilyen szárítógép használata veszélyes. Ennek következtében telefonhívások tömege árasztotta el a legkülönbözőbb gyártókat, forgalmazókat és szervizeket, majd kis idő elteltével kiderült, hogy ezeknek a készülékeknek a forgalma országszerte visszaesett, tekintet nélkül arra, hogy azt ki gyártotta. Vagyis az következett be, hogy egy nem elég odafigyeléssel végrehajtott termékvisszahívást nemhogy a szóban forgó termék gyártója, de az egész iparág megszenvedte. Következésképpen talán azt mondhatjuk, hogy egy jól megszervezett és gyorsan lebonyolított termékvisszahívási akció, melynek okairól a legszélesebb nyilvánosság is értesül, a legjobb esetben se nem árt, se nem használ cégünk hírnevének.

A fenti kis kitérő után visszatérve a visszahívás melletti döntést befolyásoló tényezőkre, s azok közül is a gazdasági megfontolásokra elmondhatjuk, hogy a döntés nem minden esetben van saját kezünkben. Előfordulhat ugyanis, hogy életveszély kockázata esetén már csak annál fogva sincs mérlegelési lehetőségünk, hogy már messze nem termékfelelősségi körben, hanem a büntetőjogi felelősségre vonás elkerülhetőségéről kell döntenünk. Mivel ilyen eset bármely pillanatban előfordulhat, feltétlenül szükséges olyan döntési jogkörrel felruházott személyek kijelölése, akik a felső vezető távolléte esetén dönthet a visszahívás szükségességéről és meg is teheti az ezzel kapcsolatos lépéseket. Az ezzel a kérdéssel foglalkozó szerzők közül Kraeling⁽³²⁾ egyenesen odáig megy, hogy kijelenti, hogy semmi esetre sem engedhető meg, hogy egy visszahívás szükségességéről és lebonyolításának mikéntjéről egy alkalmyszerűen összehívott társaság döntsön, hanem a minden cégnek erre a célra előre létrehozott szervezettel kell rendelkeznie, melynek tagjai természetesen saját munkaterületükön a szokásos napi tevékenységüket végzik, de akik bármikor - és itt a *bármikor* szón van a hangsúly, azaz éjjel-nappal - összehívhatók döntéshozatal véget. Egy ilyen szervezet tagjai szerinte célszerűen az alábbi személyek lehetnek:

- jogász
- minőségbiztosítási szakértő
- fejlesztő mérnök
- vevőszolgálati és/vagy szerviz szakember
- marketinges
- pénzügyes
- termelésirányító
- anyagbeszerző

Mi a magunk részéről ehhez csak annyit teszünk hozzá, hogy terméke válogatja, hogy valóban ilyen komoly szervezeti felkészülést igényel-e egy esetleges termék-visszahívási akció. Azt biztos megkockáztathatjuk, hogy a gyógyszeriparban, repülőgépgyártásban és hasonló, egyidejűleg több ember testi épségét vagy életét veszélyeztető termékeket előállító vállalatok esetén nem árt még a mégoly túlzott mértékűnek tűnő óvatosság sem. Relatíve kisebb jelentőségű termékek esetén azonban általában nem szokott ennyire sürgető lenni a helyzet és ennél lényegesebb egyszerű szervezeti megoldással is beérhetjük.

Amennyiben egyszer már a termék visszahívás mellett döntöttünk, annak megvalósítása előtt néhány további nem lényegtelen kérdést is tisztáznunk kell. Ezek közül az egyik legfontosabb a visszahívás mélysége, azaz annak eldöntése, hogy minden egyes terméket vissza kell-e hívunk, vagy a visszahívásra kerülő termékek körét bizonyos szempontok szerint behatárolhatjuk-e. Ilyen meghatározó szempont lehet például a használók körének szűkítése, például annak elhatárolása, hogy csak a közületi vevők által megvásárolt termékeket hívjuk vissza, mivel a használat jellegéből fogva ezek vannak a nagyobb veszélynek kitéve vagy éppen fordítva, mivel az egyéni felhasználóknál lehet arra számítani, hogy a szóban forgó terméket kisebb hozzáértéssel használják.

További eldöntendő kérdés a visszahívási akció nyilvánossága. Itt nem csak arra gondolunk, hogy a termék visszahívását publikáljuk-e, hanem arra is, hogy magának a visszahívásnak a tényét fedjük el. Ez utóbbi megvalósulhat például oly módon, hogy saját vevőszolgálatunk karbantartás ürügyén keresi fel a termék használóit például arra való hivatkozással, hogy a szakmában éppen amúgy is holtsezon lévén ily módon kívánjuk cégünk imázsát javítani, s ennek az akciónak a leple alatt elvégezzük a szükséges javítást. Kis veszélyt magában rejtő hibák esetén ez a turpisság nyugodtan megengedhetőnek mondható. A burkolt visszahívás másik igen elterjedt módja amikor a termék biztonságát olyan akció keretében javítjuk, melyben termékünk ingyenes vagy rendkívül kedvező árú korszerűsítését (valamely részegységének kicserélését) vagy éppenséggel kedvezményes áron történő csereakcióját hirdetjük meg.

A nyilvános termék-visszahívási akció kétféleképpen történhet, Vagy a vevők egyenként történő értesítése útján (feltéve, hogy minden vevőnk címét ismerjük), vagy a tömegtájékoztatási eszközök (televízió, sajtó, rádió) igénybevételevel. Amennyiben vevő körünket ismerjük és ennek alapján az egyéni értesítés mellett döntünk, azt a legcélszerűbb levél formájában megtenni. Kétségtelen tény, hogy egy sokkal egyszerűbb és talán nem is költségesebb egy meglévő címlista alapján azonos szövegű táviratok feladása, kétséges azonban, hogy egyrészt a távirat jellege miatti korlátozott terjedelem valamint az, hogy az emberek túlnyomó többsége kedvezőtlenül reagál a távirati értesítésekre megéri-e, ennek a munkának a leegyszerűsítését. Gondoljunk ugyanis bele, hogy ha egy táviratban a vevőt arra kérjük, hogy szíveskedjen készülékével szervizünket felkeresni, jelentős hányaduk mielőtt ezt megtenné valamilyen formában érdeklődni fog ennek miertjéről (még akkor is, ha erre a táviratban utaltunk), ezáltal alkalmasint sokkal több munkát okozva annál, amivel egy tömör, de jól megszerkesztett levél elkészítése és postázása jár. Talán nem felesleges ismét utalnunk annak szükségességére, hogy

ennyire nagy fontossággal bír az, hogy minden egyes általunk gyártott termékről, annak sorozatszám alapján, tudjuk, hogy melyik viszonteladóhoz került és hogy a viszonteladók hasonló módon nyilvántartsák, hogy melyik terméket kinek adták el. Ennek gyakorlati megvalósítására egy első pillantásra talán komplikált, de nagyon jól bevált megoldást ajánlunk.

Ismeretes, hogy Magyarországon kormányrendelet teszi kötelezővé a legtöbb tartós fogyasztási cikk 1 évre kiterjedő garanciáját. Ennek garanciavállalásnak adminisztratív megnyilvánulása a termékhez adott garanciajegy, melyet a mai gyakorlat szerint alighanem minden esetben a termék megvásárlásakor nyomnak a vásárló kezébe. Nos mi azt ajánljuk, hogy a vevő a termék megvásárlásakor ne kapjon garanciajegyet csak egy vevőszolgálati kártyát, amit a rajta feltüntetett címre kell - bérmentesítés nélkül - megküldenie vagy a vásárlás helyén leadnia, s melynek ellenében tőlünk megkapja a megvásárolt termék garanciajegyét. Ezen a módon nagy bizonyossággal hozzá tudunk jutni szinte minden vevő adataihoz és az már csak a vevőszolgálati kártya megszövegezésének és az eladó udvariasságának a kérdéses, hogy az ily módon okozott többletmunkát a vevő ne érezze felesleges nyűgnek. Ha talán első megközelítésre túlságosan komplikáltnak tűnne a fentebb vázolt megoldás, gondoljunk azokra az előnyekre, melyeket azon felül nyújt, hogy ismerni fogjuk vevőink adatait, s melyek közül csak mutatóba sorolunk fel néhányat. A vevőszolgálati kártyán gépi úton olvasható (pld. vonalkód) adatokat (gép típus, gyári szám, stb.) tüntethetünk fel, sőt megfelelő berendezés segítségével az adatfeldolgozás teljes folyamata automatizálható. Megfelelő számítástechnikai háttér birtokában az adatbankban tárolt vevő-adatok alapján nemcsak a termékfelelősséggel kapcsolatos intézkedések előkészítése automatizálható, hanem egyéb, marketing jellegű, feladatok is optimalizálhatók. Ha már a garanciajegyről szólnak, célszerű módon maga a garanciajegy is tartalmazhat egy vonalkódos öntapadó címkét, amit a vevő a készülékére ragaszthat, s mely a szerviz szakembere számára helyettesítheti magát a garanciajegyet. Ennek előnye kettős. A vevő számára biztonságot nyújt arra az esetre, ha a garanciajegy például költözés közben elkallódna, számunkra pedig azon kívül, hogy egyértelművé teszi a garanciális készülék azonosítását, biztonságot nyújt a garanciajeggyel történő nem ritkán előforduló vásárlói manipulációk ellen.

Ami a vevőszolgálati kártya adott határidőn belül történő beküldését, illetve leadását illeti, a vevő amellet, hogy ez neki magának is érdeke, a legkülönbözőbb módon tehető érdekeltté, például időszakos nyereményakciók formájában, melyek keretében saját termékeinket vagy a megvásárolt termékhez kapcsolódó szolgáltatásokat (például meghosszabbított garanciális időtartam) nyerhetnek meg.

A tömegtájékoztatási eszközök útján végrehajtott termékvisszahívás mellett célszerű dönteni minden olyan esetben, amikor közvetlen életveszély (például áramütés veszélye) áll fenn vagy amikor a vevők köre nem ismeretes, vagy amennyiben olyan termékről van szó, melynek tulajdonjoga gyakran és számunkra követhetetlenül cserélődhet. Ilyen termék például a gépkocsi, mely az első vásárlás után kb. 3 év elteltével már nagy valószínűséggel nem az eredeti vásárló tulajdonában van. A termékvisszahívás nyilvánossága mellett dönteni mindazonáltal még akkor is, ha a vevőkör értesítésére más lehetőségünk nincsen igen nagy felelősséggel jár. Miként említettük, magának a visszahívásnak a ténye jelentős mértékben érintheti cégünk jó hírnevét. A visszahívás okától függően sor kerülhet, és sor is kell hogy kerüljön, vállalat belüli kisebb-nagyobb mértékű felelősségre vonásra. Amennyiben az okozott kár oka és mértéke indokolja, akár felsővezetők is bekerülhetnek ebbe a körbe nemcsak vállalat belüli, de büntetőjogi felelősségre vonás kapcsán is. Szinte bizonyosak lehetünk abban, hogy magának a termékvisszahívásnak a tényét meglovagolva, s még inkább egy-egy felelős személy menesztése esetén legalább egy olyan sajtótermék fog akadni, mely talán a rosszul értelmezett versenyszellemre való hivatkozással megkísérli kikezdeni cégünk reputációját. Ennek kapcsán talán visszautalhatunk a fentebb már elmondottakra, miszerint célszerű a cég nagyságától

függő termékfelelősségi esetekben döntési jogkörrel felruházott testület működtetése, mely amellet, hogy leveszi az egyes vezetőkről az egyszemélyi döntés felelősségét, összetételénél fogva operatíván bele tud avatkozni a termelési folyamatba, adott esetben még a veszélyhelyzet bekövetkezése előtt.

E fejezet lezárásaként álljon itt néhány termék-visszahívási példa.

1. A Heineken cég közleményben jelentette be egy terméke visszahívását, ami a cég tájékoztatása szerint 17 millió üveg sör visszahívását jelentette. Ez a hirdetés egyben például is szolgálhat egy visszahívási akció újságban való közzétételének kulturált módjára.

2. 1993 végén jelent meg a magyar lapokban egy rövid tudósítás arról, hogy a Geo Metro típusú gépkocsin gyártási hibát találtak, ami abban nyilvánult meg, hogy menet közben a gépkocsi motorháztetője felpattant. Röviddel a közlemény megjelenése után a cég magyar képviselője azt közölte a sajtóval, hogy nem sorozatos hibáról, hanem csak egyetlen gépkocsi gyártási hibájáról van szó, ezért az aggodalom felesleges. Sajnos ezt követően a sajtóban nem jelent meg további közlemény, de joggal feltételezhetjük, hogy az amerikai gyártó a gyanús gyártási sorozatot átvizsgálás céljából visszahívta.

3. A Philips holland elektronikai cég kétmillió darab, 1983 és 1987 között gyártott televíziós vevőkészülék ingyenes javítását hirdette meg, mivel utólag derült csak ki, hogy ezeknél a készülékeknél esetlegesen fennáll a kigyulladás veszélye.

A Nyugat-Európa szerte eladott készülékek javításának - amit az egyszerűség kedvéért a vevők lakásán végeztek el - a költségeit a szakértők 21 millió dollárra becsülték.

1.12 Dokumentáció

A papírmunka általában minden termelő üzemben azt a tevékenységet jelenti, melynek elvégzése sajnálatos velejárója a termelésnek és melyet ezért szinte minden esetben igyekezni kell a lehető legcsekélyebb mértékűre korlátozni.

Már korábban - például az auditálás és a vevőszolgálati tevékenység kapcsán - utaltunk arra, hogy a termékfelelősség szempontjából nem éppen elhanyagolható tevékenység az adminisztrációs munkák elvégzése. Annak érdekében, hogy jelentőségét kellőképpen aláhúzzuk, külön fejezetet szentelünk ennek a kérdésnek és még egyszer végighaladva a termék előállításának és forgalmazásának folyamatán részletesen kitérünk az egyes lépések során elvégzendő adminisztratív jellegű teendőkre és azok mikéntjére.

Alighanem nyilvánvaló, hogy a termékfelelősséggel kapcsolatos adminisztratív tevékenységet és az ennek során keletkező dokumentumokat a vállalat könyvviteléhez hasonló szervezettséggel és komolysággal kell kezelni, már csak annál nem kevésbé lényeges pénzügyi kihatásai miatt is. Azon kívül, hogy a termékminőség biztosításával kapcsolatos döntések okairól a megfelelően dokumentált megbeszélések, beszámolók stb. jegyzőkönyveiből a későbbiekben képet lehet nyerni, a megfelelő dokumentáció jelentős eszközt képezheti a termékfelelősségi igényvel szembeni védekezésnek is.

2. Termékfelelősség-biztosítás

Termékfelelősség biztosítási szerződést több biztosító társaságnál is lehet kötni. A törvény hatályba lépése kapcsán ezeknek a társaságoknak a száma bizonyosan gyorsan fog gyarapodni. Azt, hogy az éppen aktuális pillanatban mely társaságok foglalkoznak termékfelelősség biztosítással, a legegyszerűbben az Állami Biztosítás Felügyelettől lehet megtudni, ahol minden részrehajlás nélküli, tájékoztató jellegű információt kaphatunk ezekről a biztosítótársaságokról.

Az alábbiakban bemutatunk egy olyan termékfelelősség biztosítási szerződést, mely az említett négy biztosító társaság ajánlatának ötvöze, s mely éppen ezért a valóságban nem létezik. Természetesen egyszerűbb volna, ha több biztosítási szerződést részletesen bemutatnánk, majd elemeznénk mindegyikük előnyeit és hátrányait, de ez egyrészt igen terjedelmes lenne, másrészt óhatatlanul oda vezetne, hogy valamelyik biztosító előnyben részesítését sugallnánk, amit mindenképpen el kívánunk kerülni. A választott megoldást a fentiekén kívül az is indokolja, hogy a biztosítási szerződések mintegy 80%-os mértékben szinte szóról szóra megegyeznek egymással, s szinte szóról szóra követik a termékfelelősségi törvény előírásait. Annak érdekében, hogy az egyes biztosító társaságok ajánlatai közötti különbségeket mégis kiemeljük, az eltéréseket kurzív (dőlt) betűkkel írjuk, illetve a szerződés teljes szövegén végighaladva külön is kitérünk ezeknek az eltéréseknek a miértjére és megítélésére.

Mielőtt most már valóban rátérnénk a termékfelelősség biztosítási szabályzat ismertetésére, el kell mondanunk azt, hogy tapasztalatunk szerint a legtöbb biztosító társaságnál csak kiegészítő biztosítási módozatként lehet termékfelelősség biztosítást kötni, ami magyarul azt jelenti, hogy előzetesen ugyanennél a cégnél általános jellegű biztosítást kell kötnünk. (Ennek mikéntjéről értelemszerűen nem, de költségkihatásáról a későbbiekben szólni fogunk.)

Az igazsághoz - sajnos - az is hozzátartozik, hogy az egyik itt megnevezni nem kívánt biztosító társaság felelős beosztású vezetője azzal utasította el érdeklődésünket, hogy mivel - hosszas tárgyalásokat követően - nem az ő cégénél kötöttünk vagyonszámítását, ezért nem vállalják cégünk termékfelelősség biztosítását még akkor sem, ha velük általános felelősségi biztosítást kötünk. Hogy ez mennyire gyakorlat ennél vagy a többi biztosítónál azt nem tudhatjuk, mindenesetre mielőtt alaposabban belemerülnénk egy termékfelelősség biztosítási tárgyalásba, ezeket az alapvető kérdéseket jó ha előre tisztázzuk.

TERMÉKFELELŐSSÉG BIZTOSÍTÁS SZABÁLYZAT

Jelen felelősségbiztosítási szabályzat alapján a biztosító kötelezi magát, hogy a szerződésben megállapított mértékben mentesíti a biztosítottat az olyan kár megtérítése alól, amelyért mint valamely termék előállítója (gyártója), illetőleg forgalomba hozója *vagy valamely szolgáltatás teljesítője*, tartozik felelősséggel.

I. A BIZTOSÍTOTTAK KÖRE

1. E szabályzat szempontjából biztosított az általános felelősségbiztosítási szerződésben megjelölt személy, termék-előállító (gyártó) illetőleg forgalomba hozói minőségében.
2. Gyártónak azt a személyt kell tekinteni, aki a terméket előállította, illetőleg aki magát gyártónak jelöli, illetőleg az árut nevével, védjeggyével vagy más ismertetőjével látja el.
3. Forgalomba hozó az a személy aki a terméket belföldön először hozta forgalomba. Ez a szabály irányadó mind a külföldön, mind belföldön gyártott, mind pedig az olyan termékek vonatkozásában, amelyek gyártója nem állapítható meg.

4. A szerződés rendelkezésének megfelelően termék- gyártónak kell tekinteni a szerződésben (kötvényen) név szerint feltüntetett közüzemi, vagy egyéb szolgáltatás teljesítőjét is.

II. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

1. E szabályzat szerint biztosítási esemény a biztosított által gyártott, forgalomba hozott, illetőleg szolgáltatott termék károkozása, ha a kár a termék, illetőleg szolgáltatás:
 - (a) valamely gyártási hibájából,
 - (b) az arra vonatkozó használati, kezelési utasítás (alkalmazási, felhasználási leírás) hibájából, hiányosságából keletkezett,
 - (c) egészségre fokozottan veszélyes tulajdonsága miatt következett be.
2. A biztosító a szerződés hatálya alatt okozott károkra nyújt felelősségbiztosítási fedezetet. A szerződés hatályának megszűnésétől számított 5 éven túl: bekövetkezett károk tekintetében azonban a biztosító helytállással már nem tartozik.
3. Ugyanazon termék (szolgáltatás) ugyanazon hibájára visszavezethető kár bekövetkezéseket (szériakárok) úgy kell tekinteni, mintha mindegyik az első káresemény időpontjában lépett volna fel.

III. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, A KOCKÁZATVISELÉS HATÁLYA

1. *A szerződés a felek írásbeli megállapodásával jön létre. A szerződés létrejöttének a feltétele, hogy a biztosított a biztosítóval írásban közölje az általa gyártott termékek típusára és forgalmára vonatkozó fontosabb adatokat és termékeinek esetlegesen veszélyes tulajdonságait.*
2. *A szerződés határozott tartamú. A kockázatviselés kezdetét és lejártát a szerződés határozza meg A biztosítási időszak egy év. A szerződést a felek írásban, a biztosítási időszak végére felmondhatják. A felmondási idő 30 nap.*
3. *A biztosító kockázatviselése a biztosítási szerződés hatálya alatt okozott, bekövetkezett és bejelentett károkra terjed ki A kárbejelentés időpontja az a nap, amikor a károsult igényét a biztosítottnak írásban bejelentette.*

IV BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG, ÖNRÉSZESEDÉS ÉS LIMIT

1. A biztosító szolgáltatási kötelezettsége a szerződésben feltüntetett összeghatárokig (biztosítási összeg, limit) terjed.
2. biztosító kockázatvállalását a szerződésben - a kockázat nagyságától függően - káreseményenként és évenkénti összesítésben is limitálja.
3. A biztosított káreseményenként a bekövetkezett kár szerződésben meghatározott mértékét, de legalább 10.000 Ft-ot maga visel (önrészesedés).

IV. A KÁRTÉRÍTÉS SZABÁLYAI

1. *A biztosító a keletkezett károkat csak a szerződésben meghatározott önrészesedési összegen felül, és a szerződés szerinti értékhatárig téríti meg.*

2. *Ha ugyanannak a terméknek a hibája, vagy azzal kapcsolatos egyéb hiba sorozatkárokhoz vezet, a biztosító - a biztosított igénye szerint - a rendelkezésre álló biztosítási fedezetet káreseményenként arányosan osztja fel, vagy az igényeket a felmerülés (érvényesítés) sorrendjében elégíti ki.*
3. A járadékot a károsultnak - az irt összeghatárokon belül - a fizetési kötelezettség kezdő időpontjától a jogosultság lejártáig fizeti meg.
4. *Felmerült kárként a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést, azaz azt az értéket téríti meg, amelytől a károsult valamely dolog megsemmisülése, elpusztulása, elvesztése, megrongálódása, értékcsökkenése stb. folytán elesett vagy egyébként károsodott.*
5. *Megtéríti a biztosító azt a kárpótlást és költséget, amely a károsultat ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.*
6. *A kármegelőzés és kárenyhítés körébe eső költségeket a biztosító a biztosítási összeg keretein belül akkor is megtéríti, ha azok eredményre nem vezettek.*
7. *A biztosító a kártérítés összegéből a maradvány értéket és a máshonnan megtérülő kárértéket jogosult levonni.*
8. Az elmaradt vagyoni előnyre, tervezett nyereségre, elmaradt haszonra, termeléskiesésre, elmaradt megtakarításra, egyéb jövőbeni veszteségre stb.) a biztosító csak erre vonatkozó külön megállapodás esetén és pótdíj ellenében nyújt fedezetet.
9. A biztosított káreseményenként a bekövetkezett kár 10%-át, de legalább 5.000.- forintot maga visel (önrészesedés). A szerződés az önrészesedés magasabb összegét is meghatározhatja.

VI. A BIZTOSÍTÁSSAL NEM FEDEZETT ESEMÉNYEK ÉS KÁROK, KIZÁRÁSOK ÉS KORLÁTOZÁSOK

1. Nem téríti meg a biztosító

- a) magában a hibás, vagy a kezelési stb. utasítás hiányossága folytán hibásan használt (kezelt) termékben, illetőleg szolgáltatás tárgyában keletkezett károkat,
- b) azokat a károkat, amelyek a hibás termék más termékkel való egyesítése, összevegyítése, e termékbe való beépítése, feldolgozása folytán magában az új termékben idéz elő,
- c) azokat a károkat amelyek a végtermék előállítására fordított kiadások folytán állnak elő,
- d) a feltételezetten vagy valóságosan hibás javak (termékek), illetve kivitelezés (művelet) visszahívásának, forgalomból való kivonásának, javításának, pótlásának költségeit még abban az esetben sem, ha ezen tevékenységek károk felmerülésének elhárítását szolgálják,
- e) azokat a károkat, költségeket, amelyek a biztosított jótállásvállalásának vagy tulajdonságszavatolásának a megsértéséből álltak elő,
- f) *az elmaradt vagyoni haszon típusú károkat (tervezett nyereség, üzemszünet, termeléskiesés, elmaradt megtakarítás, egyéb jövőbeni veszteség stb.),*
- g) azokat a károkat, amelyek a biztosított által szerződéssel vállalt felelősség körében állnak elő,

- h) a feldolgozatlan természetes anyagok, a feldolgozatlan mezőgazdasági termékek, az élő állatok és a sugárzó vagy hasadó anyagot tartalmazó termékek által okozott károkat,
- i) azokat a károkat, amelyek a termék eredeti rendeltetése szerinti használata esetén, a termék nem megfelelő hatékonysága miatt keletkeztek.
- j) azokat a károkat, amelyeknél a termék kárt okozó tulajdonsága a technikai előrehaladás következtében válik ismertté,
- k) a genetikai károkat.

2. Szériakár esetén a biztosító a termék visszahívását kezdeményezheti.

VII. A BIZTOSÍTÓ VISSZAKÖVETELÉSI JOGA

A biztosító a biztosítottól megtérítést követelhet,

- a) ha a károkozás a termékgyártásra vonatkozó speciális egészségügyi, egészségvédelmi előírások súlyos megsértése miatt következett be,
- b) ha a biztosított a kizárólag hatósági engedéllyel forgalomba hozható terméket hatósági engedély nélkül hozta forgalomba,
- c) ha a kárt olyan termék okozta, amelynek forgalomból való kivonását (visszahívását) a hatóság elrendelte, és a biztosított a visszahívási kötelezettségét nem teljesítette,
- d) ha a személysérülés (egészségkárosodás) kapcsán keletkező károkat a termék fokozottan veszélyes tulajdonsága idézte elő, s erről a fokozott veszélyről a biztosított tájékoztatást, felvilágosítást nem adott.

VIII. A FELEK EGYÜTTMŰKÖDÉSE

Az FBSZ92-ben írt együttműködési kötelezettségeken túl a biztosított haladéktalanul köteles bejelenteni a biztosítónál, hogy vele szemben termékhiba miatt kárigényt érvényesítettek.

Külön megállapodás

1. Ha a biztosított a termékeit exportálja, a szerződés létrejöttének feltétele a külföldi féllel kötött szerződéseknek és egyéb megállapodásoknak a biztosító rendelkezésére bocsátása.
2. A biztosító kikötheti, hogy a Magyarország területén kívül bekövetkezett, termék-károkért csak külön pótdíj fizetése ellenében vagy további speciális szerződési kikötések mellett vállal fedezetet.
3. Az Európai Gazdasági Közösség 1985. évi július 25-i termékfelelősségi irányelveire tekintettel a Közösségbe bevitt termékek felelősségi kárait a biztosító csak egyedi díjkalkuláció és más speciális kikötések mellett köt felelősségbiztosítási szerződést.
4. *A biztosítás USA-ra és Kanadára nem terjeszthető ki*
5. A biztosító - *eltérő megállapodás hiányában* - a külföldön bekövetkezett kár esetén is kizárólag belföldi fizetőeszközben fizet kártérítést.
6. Jelen járulékos kockázat határozott tartamra vehető igénybe. A kockázatviselés kezdetét és lejáratát a szerződés tartalmazza.

Záradék

A termékfelelősség-biztosítási szerződések kiegészítéseként a felek kiegészítő biztosítási szerződést köthetnek a hibás, kárt okozó, termékek forgalomból való kivonása, visszahívása, megsemmisítése miatt felmerülő vagy egyéb, a termékkel kapcsolatos kiadások és költségek fedezésére.

A termékfelelősség biztosítás - bármely társaságnál is kötjük meg - természetesen pénzbe kerül. A különböző biztosítók által felszámított biztosítási díj szerencsére nemcsak mértékét, de képzési módját tekintve is viszonylag egységesnek tekinthető, így konkrét példán is be tudjuk mutatni ennek várható nagyságát.

Miként említettük, termékfelelősség biztosítása általában csak ugyanannál a biztosítónál megkötött általános felelősségbiztosítás birtokában lehet kötni, ezért először ennek a díját számítjuk ki. A díjszámítás alapját a cég által biztosítani kívánt tevékenység jellege és a kifizetett éves bértömeg képezi. A tevékenység jellegétől függően határozzák meg az úgynevezett kockázati osztályt.

Vegyünk például egy nagy számítógép összeszerelő üzemet, ahol az éves bértömeg 100 millió forint. Az ennek a tevékenységnek megfelelő 2. kockázati osztályban az adott bértömeg mellett az általános felelősségbiztosítás díjtétele 0,72 ezrelék, azaz évente 72.000 forint. A kiegészítő termékfelelősség biztosítás díját az egy évben realizált termékforgalom összegéből számítják, ami a fenti példánál maradván és évi 2 milliárd forint forgalmat feltételezve 0,26 ezrelék, azaz évi 520.000 forint. Az összes évi bruttó biztosítás díj így 592.000 forintnak adódik.

Vegyünk egy másik példát, mondjuk egy elektronikai (rádió, tévé, video stb.) javítással, illetve szereléssel foglalkozó kisvállalkozást! Az éves bértömeg legyen 5 millió forint, a termékforgalom pedig 10 millió forint. Az általános felelősségbiztosítás díja ez esetben 1,19 ezrelék, azaz 8.300 forint, a kiegészítő termékfelelősség biztosítás díja pedig 0,45 ezrelék, azaz 4.500 forint, mindösszesen pedig 12.800 forint lesz.

Mivel mindkét fenti két példában szereplő tevékenység azonos kockázati osztályba tartozik, észrevehetjük, hogy növekvő bértömeg, illetve termékforgalom mellett mindkét biztosítási módozat díjtétele relatíve csökken, valamint, hogy míg az első esetben a biztosítási költségek nagyobbik részét a termékforgalom, addig a másodikban a bértömeg határozta meg. Ennek oka a termékforgalom és a bértömeg arányában keresendő.

Általában nem kötelező mindkét biztosítási módozat díját egy összegben befizetni. A különböző biztosítók különböző egyösszegű fizetés esetére különböző, néhány százalékos, kedvezményt adnak.

Mód van a biztosítási szerződésben kikötött felelősségi összeghatár növelésére is, szaknyelven többszörözésére, ami természetesen a fenti díjak emelkedését jelenti, mégpedig egy adott tényezővel való szorzással. Csökkenthetjük is a fizetendő biztosítási díjat, mégpedig az önrészesedésünk növelésével, amit egynél kisebb szorzószámmal vesznek figyelembe.

A termékfelelősség biztosítás díját növeli, ha a biztosított külföldön végez tevékenységet vagy termékét külföldön értékesíti, ami ugyancsak egy szorzóként meghatározott pótdíj formájában kerül figyelembe vételre.

ZÁRSZÓ

Könyvünk befejezéseként olvasóinknak tartozunk egy vallomással: a könyvben - hosszas vívódás után tudatosan - nem szoltunk az európai normák szerinti minőségbiztosítás több el nem hanyagolható kérdéséről, s ezen belül is alapjairól, nevezetesen az ISO 9000-es szabványsorozatról. Tettük - illetve éppen hogy nem tettük - ezt azért, mert egyrészt ennek a témakörnek bőséges irodalma van, másrészt egy, a termékfelelősségről szóló könyv keretében a minőségbiztosítás mikéntjének még csak az áttekintő jellegű tárgyalása is óhatatlanul félrebillentené a könyv egyensúlyát. Olyan széles ívű témáról van ugyanis szó, melynek minden elemében egyrészt a szerző nem otthonos, másrészt melynek áttekintését nálunk avatottabb szerzők már elvégezték. Szabadjon ezért ehelyütt a tisztelt olvasó figyelmét felhívni az ISO 9000-es szabványsorozatra, melyet az EGK az EN 29000-es szabványsorozatként átvett, s mely utóbbit tartalmi és formai megegyezéssel a Magyar Szabványügyi Hivatal is kiadott nemzeti szabványként az MSZ EN 29000 jelű sorozatban. A szabványsorozat egyrészt leírja a belső és külső minőségbiztosítás céljaira használható szabványok kiválasztásának alapelveit, szabályozza a különböző kiépítettségi fokozatú minőségügyi követelményrendszereket, másrészt a termék előállításának a könyvünkben is érintett minden egyes szakaszára vonatkozóan meghatározza a vállalat minőségügyi rendszerének követelményeit.

Ugyancsak nem szoltunk a világ legfejlettebb országaiban nemrégiben fellépett, a nemzetközi szakirodalomban a minőség forradalmának nevezett követelményrendszeréről, melynek legjelentősebb képviselője Edward Demmin, s melynek elemei a termékfelelősségnél lényegesen magasabb követelményrendszert támasztanak a termékekkel szemben. E követelményrendszer megalkotásának az alapja az a gazdasági felismerés, hogy a nem megfelelő minőségi színvonal, az üzemi balesetek, a szavatossági igények és a termékfelelősség olyan többletköltségeket okoznak, melyek meghaladják a megnyugtató minőségi színvonalú gyártás fenntartásának költség ráfordításait.

Bár nem vállalkoztunk arra sem, hogy kitérjünk a magyar termékfelelősségi törvény kapcsán az ország gazdasága előtt álló feladatok részletes tárgyalására, talán még sem dolgoztunk hiába amikor az egész világon minta értékűnek tekintett amerikai termékfelelősségi rendszertől kiindulva az Európai Közösségek Termékfelelősségi Irányelveinek bemutatásával és ennek kapcsán az európai országok törvénykezési sajátosságainak felvillantásával eljutottunk a törvény ismertetéséhez és kitértünk azokra a kihívásokra, melyeknek a törvény életbelépése után a magyar vállalatoknak meg kell felelniük.

Ha röviden össze kívánjuk foglalni a leírtakat, elmondhatjuk, hogy a termékfelelősségi törvény hatályba lépése a szavatossági és jótállási szabályokon messze túlmutatóan bővíteni fogja a fogyasztók igényérvényesítési lehetőségeit és szabályozza a ennek kapcsán a dologi károk megtérítését is. Ugyanakkor a törvény védeni fogja a gyártót is a megalapozatlan igényekkel szemben. Azonban a törvény nemcsak a fogyasztók és a gyártók közötti vitás kérdések szabályozása szempontjából lesz nagy jelentőségű, hanem egyúttal jelentős mértékben érdekeltté teszi a gyártókat termékeik minőségének javításában is, ami minden kétséget kizáróan a magyar árucikkek világszínvonalhoz való közeledését fogja szolgálni.

A termékfelelősségi törvény hatályba lépésének mindazonáltal a fogyasztók számára lesz némi hátrányos következménye is, ami nevezetesen a termékek árának emelkedésében fog megnyilvánulni. Ezt az áremelkedést egyrészt a magasabb minőségi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatos magasabb költségek, másrészt a termékfelelősségi biztosítás díja indokolja. Van némi vita azt illetően, hogy az ennek kapcsán várható árszínvonal növekedés, ha egyáltalán bekövetkezik, milyen mértékű. Mi a magunk részéről ennek nagyságát 1% alattira becsüljük.

Végezetül ejtsünk néhány szót a törvény elfogadásával kapcsolatban a bíróságokra háruló feladatokról! Reményeink szerint, bár a termékfelelősségi perek növelni fogják a bíróságok feladatait, bizonyos per típusok egyidejűleg csökkennek majd és egy átmeneti időszak elteltével ki fog kristályosodni a bíróságoknál a termékfelelősségi perekkel kapcsolatos ítélkezési gyakorlat.

Jegyzetek

1. Report of task-force of the Departement of Commerce (1976)
2. Moren v. Samuel M.Langston Co., 96 Ill. App. 2d 133 237 N.E. 2d 759 (1968)
3. Capmbell v. General Motors Corp., (Cal) 3d 112, 35 ALR 4th 1036
4. Gleich v. General Motors Corp., 29 Ohio App. 2d 28, 58 Ohio Ops 2d 18, 277 NE2d 566 (1971)
5. Evans v. General Motors Corp., 359 F. 2d 822 (7th Cir) (Ind.Law), cert. denied 385 U.S. 836 (1966)
6. Dawson v. Chrysler Corp., 630 F. 2d 950, 958 (3d Cir. 1980)
7. C.D.Herme Inc. v. R.C. Tway Co., 294 S.W. 2d 534 (Ky. App. 1956)
8. International Harvester Co. v. Sharoff 202 F. 2d 52 (10th Cir. App. 1964)
9. Livesley v. Contitental Motors Corp., 331 Mich. 434, 49 N.W. 2d 165 (1951)
10. Simpson Timber Co. v. Parks, 388 U.S. 459 (1967)
11. Bryant v. Hercules Inc., 325 F. Supp. 241 W.D.Ky.(1970)
12. Mc Clanahem v. California Spray-Chemical Corp. 194. Va. 942. 75. S.E. 2d 712 (1953)
13. Stewart v. Ford Motors Co., 553 F. 2d 130 (D.C.Cir. 1977)
14. Gillham v. Admiral Corp., 474. 523 F. 2d 102 (6th Cir. 1975), cert. denied, 424 U.S. 913 (1976)
15. A fogyasztók védelméről szóló törvény tervezete. 1991. okt. 15. (nem publikált)
16. Knippen v. Ford Motor Co., 178 App. DC 227, 546 F.2d 993 (1976)
17. Comstock v. General Motors Corp., 358 Mich. 163, 99 N.W. 2d 627 (1959)
18. Colangelo, Vito-J.-Thomson, Peter A.: Engineering aspects of product liability. K.: American Society for Metals, Metals Park Ohio, 1981, 87.p.
19. Risk in a Complex Society, a Marsch and McLean Public Opinion Survey, Kiad. Marsch and McLean Inc., Milwaukee, WI, 1980. 30.p.
20. Brendl, E.: Produktsicherheit als Kommunikationsaufgabe
21. Shakespeare: A Velencei kalmár, 3. felvonás, 2. kép, fordítása.
22. Moll, R.: The roll of warnings. Product Liability International. 1984. 8.sz. 118-120. old.
23. Abott, H. Product warnings. The very first warning and some later ones. Product Liability International. 1988. 1.sz. 10-12. old.
24. Brendl, E.: Produktsicherheit als Kommunikationsaufgabe. Loseblattsammlung: Produkt- und Produzewntenhaftung. -Freiburg, 1980.
25. Seelig, M.: Über die gesetzliche Haftung des Herstellers unter Berücksichtigung des Produkthaftungsgesetzes. = EG Bienenmarkt 1992. Informationen für die Elektrotechnik- und Elektronikindustrie. Kiad. ZVEI, Frankfurt am Min, 1988. 1-4. old.
26. Schier, R. 1971. március 18-i csak részben publikált levele a Miele céghez

27. Soular, L.W.: A study of large product liability claims, closed in 1985. Kiad. Alliance of American Insurers, American Insurance Association, Schaumburg, Ill., New-York, N.Y. 1986.
28. Witherel, Ch.: How to avoid product liability law suits and damages - Practical guidelines for engineers and manufacturers, Park Ridge, N.J. 1985.
29. Karlin, E.W.: A corporate approach to product risk management. Előadás a Product Liability Council des Machinery and Allied Products Institute-nál, Washington D.C., 1981. december 14-15. Közread.: ITT, The Corporate Quality Department, New York, 1982.
30. Rückrufaktion für Warrestrockner. = Handelsblatt, Düsseldorf, 1986. 246.sz.
31. Kraelig, W.: Der Rückruf. Produkt- und Produzentenhaftung PH. Kiad.: Brendl. Freiburg/Brsg. 1980.

Felhasznált irodalom

1. A fogyasztók védelméről szóló törvény tervezete. 1991. okt. 15. (nem publikált)
2. Hettich, R.: Produkthaftung. Risiker erkennen, begrenzen, sich absichern. Rehm. 1986. 164 p.
3. Lelotzky Kálmán: A termékfelelősség kialakulása. = Minőség és Megbízhatóság, 1990. 4. sz. p. 3-9.
4. Lelotzky Kálmán: Gyakorlati megoldások a termékfelelősségi kockázatok optimális csökkentésére. = Minőség és Megbízhatóság, 1990. 5. sz. p.23-29.
5. Zinkann, R.Ch.: Die Reduzierung der Produkthaftungsrisiken. Eine technisch-betriebswirtschaftliche Gestaltungsaufgabe. Kiad.: Erich Schmidt, 1989. Berlin
6. Norbert Kruhme: Produkthaftung und Qualitätssicherung. = Erzmetall. 1989. 10.sz. P.481-483.
7. Richtlinie des Rates vom 25. July 1985 zur Angleichung der Rechts-und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Haftung für fehlerhafte Produkte (85/374/EWG). = Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften. 1985. aug. 7.
8. Sieber Edit: A német termékfelelősségi törvényről. = Minőség és Megbízhatóság. 1991. 2.sz. p.13-17.
9. Törvényjavaslat a termékek hibája folytán keletkezett kárért fennálló felelősségről. Képviselői önálló indítvány. 6187. szám. (nem publikált)
10. Vrba, K. - Lampermayer, M. -Wulf-Gegenbaur, W.: Schadenersatz in der Praxis. Wien. Orac. 1990. 344 p.

1. melléklet: Az EK termékfelelősségi irányelvei

Az Európai Közösség Tanácsának 1985. július 25-i irányelve a tagállamoknak a hibás termékek miatti felelősségre vonatkozó jogszabályi és igazgatási rendelkezései egységesítéséről (85/375/EGK)

Az Európai Közösség Tanácsa az Európai Gazdasági Közösség alapszerződésére, különösen annak 100. cikkére, a Bizottság javaslatára, az Európai Parlament állásfoglalását a Gazdasági és Szociális Bizottság állásfoglalását követően, az alábbi indokokat mérlegelve bocsátja ki irányelvét.

Szükséges az egyes államoknak a gyártó termék által okozott kárért fennálló felelősségére vonatkozó jogszabályi rendelkezések egységesítése, mert ezek különfélesége a versenyt meghamisítja, hátráltatja a szabad áruforgalmat a Közös Piacon belül, és eltérő mértékben nyújthat védelmet a fogyasztónak az egészségét és tulajdonát hibás termék folytán ért károsodásokra.

Csak a gyártó vétkességétől független felelőssége útján oldható meg szakszerű módon a modern technikai termeléssel összekapcsolódott kockázatok igazságos telepítése, ami a korunkat jellemző technicizálódás sajátos problémája.

A felelősség csak az ipari úton előállított ingó dolgokra vonatkozhat. Ebből következik, hogy a mezőgazdasági termékeket és a vadászati termékeket a felelősségből ki kellett zárni, kivéve, ha ezeket ipari feldolgozásba vették, s ez e termékek hibájának oka lehet.

Az irányelv által kilátásba helyezett felelősségnek azokra az ingó dolgokra is ki kell terjednie, amelyeket építmények létesítésekor használnak, vagy építményekbe beépítenek.

A fogyasztó védelme megköveteli, hogy a termelési folyamatban részt vevő összes személy feleljen, ha a végtermék vagy az általuk szállított alkatrész vagy alapanyag hibás volt. Ugyanebből az okból felel az a személy is, aki magát gyártónak jelöli meg, nevét, védjegyét vagy más ismertetőjelet feltüntetve, vagy olyan termékeket szállít, melyek gyártóját nem lehet megállapítani.

Ha ugyanazon kárért több személy felel, a fogyasztó védelme szükségessé teszi, hogy a károsult mindegyiküktől egyenként is a teljes kár megtérítését követelje.

A fogyasztó testi épsége és tulajdona védelmében a termék hibás voltának meghatározásakor nem a használatra való alkalmasság hibája, hanem olyan biztonság hiánya mérvadó, amelyet a forgalom indokoltan elvárhat. E biztonság megítélésekor mellőzni kell a termék olyan visszaélészerű használatát, amely az adott körülmények közt ésszerűtlennek kell minősülni.

A kockázatoknak a károsult és a gyártó közti igazságos elosztása feltételezi, hogy a gyártó számára lehetséges legyen a felelősség alóli mentesülés, ha az őt mentesítő körülményeket bizonyítja.

A fogyasztó védelme megköveteli, hogy a gyártó felelősségét ne csorbítsa más személyek cselekménye, akik a károkozáshoz hozzájárultak. A károsult vétkes közrehatását azonban figyelembe lehet venni, és a felelősséget csökkenteni vagy kizárni.

A fogyasztó védelme megköveteli a halállal és a testi sérüléssel okozott károk jóvátételét, valamint a dologi károk jóvátételét is. Az utóbbit azonban a magánhasználatot vagy fogyasztást szolgáló tárgyakra kell korlátozni, és a vitás esetek túlságos elszaporodását megelőzendő fix összegű önrészesedéssel kell csökkenteni. Az irányelv nem érinti a fájdalomdíj megfizetését

s azoknak az egyéb lelki károknak a jóvátételét, amelyet az egyedi esetben alkalmazandó jog helyez kilátásba.

A kártérítési követelések egységesen megállapított elévülési ideje mind a károsultnak, mind a gyártónak érdekében áll. A termékek az idő folyamán elhasználódnak, szigorúbb biztonsági szabványokat fejlesztenek ki, és bővülnek a tudományos és technikai ismeretek. Méltánytalan lenne ezért a gyártót időbeni korlát nélkül felelőssé tenni termékei hibái miatt. Felelősségének ezért megfelelő idő leteltével meg kell szűnnie, ami a már érvényesített követelést nem érinti. A hatékony fogyasztóvédelem megvalósulása nem teszi lehetővé azt, hogy a gyártónak a károsulttal szembeni felelősségét szerződéses rendelkezés eltérően szabályozza.

A tagállamok jogrendszerei alapján a károsult szerződéses felelősség vagy az irányelvben kilátásba helyezett szerződésen kívüli felelősségtől eltérő felelősség alapján követelhet kártérítést. Amennyiben ilyesfajta rendelkezések a fogyasztóvédelem hatékony megvalósulását célozzák, az irányelv nem csorbíthatja őket. Amennyiben egy tagállamban a gyógyszerekkel kapcsolatban a hatékony fogyasztóvédelem már külön felelősségi szabályozással megvalósult, a keresetek e szabályozás alapján továbbra is megindíthatók.

Mínthogy az atomkárokért való felelősség az összes tagállamban megfelelő külön szabályozás tárgya, az ilyesfajta károkat az irányelv alkalmazási köréből ki lehetett zárni.

A mezőgazdasági őstermékek és a vadászati termékek ezen irányelv alkalmazási köréből való kizárása néhány tagállamban a fogyasztóvédelem követelményei szempontjából indokolatlan korlátozásnak tűnhet, ezért meg kellett teremteni annak lehetőségét, hogy a tagállamok a felelősséget e termékekre is kiterjeszthessék.

Hasonló okokból néhány tagállamban a fogyasztóvédelem indokolatlan korlátozásának tarthatják, hogy a gyártó a felelősség alól mentesülhet, ha bizonyítja, hogy a tudomány és a technika állása az illető termék forgalomba hozatalának időpontjában nem tette lehetővé a hiba fennálltának megállapítását. A tagállamoknak lehetőséget kellett kapniuk ezért arra, hogy azokat a jogszabály-rendeleteket, amelyek szerint egy ilyesfajta bizonyítás a felelősség alól nem mentesíthet, továbbra is fenn tarthassák, illetőleg, hogy idevágó jogszabályokat bocsáthassanak ki.

Ha ennek megfelelő új jogszabályokat léptetnek hatályba, egy ilyesfajta eltérés hatályosulása hallgatólagos megállapodás függvénye, hogy a védelem terjedelme a közösségen belül lehetőleg egységes módon bővüljön.

A legtöbb tagállam jogi hagyományaira figyelemmel nem ajánlatos a gyártó vétkességtől független felelősségének pénzübeli felső határát megállapítani. Mínthogy azonban másfajta jogi hagyományok is vannak, lehetségesnek tűnik, hogy a tagállamok jogosultak legyenek a korlátlan felelősség alapelvétől való eltérésre és arra, hogy az azonos és ugyanolyan hibában szenvedő termék által okozott halálesetek és testi sérülések esetében a gyártó felelősségét korlátozzák, feltéve, hogy e korlátozás elég magas ahhoz, hogy a fogyasztó megfelelő védelmét és a Közös Piac kifogástalan működését biztosítsa.

Az irányelv egyelőre teljes harmonizálást nem tesz lehetővé, utat nyit azonban egy átfogóbb harmonizálás felé. A Bizottságnak ezért rendszeresen tájékoztatnia kell a Tanácsot ennek az irányelvnek a végrehajtásáról; a jelentéshez adott esetben megfelelő javaslatokat is csatolni kell.

Erre tekintettel különösen fontos, hogy az irányelvnek a tagállamok részére eltéréseket lehetővé tevő rendelkezéseit kellő időközönként átvizsgálják, amint elegendő gyakorlati tapasztalat gyűlt egybe arról, miként hatnak ezek az eltérések a fogyasztóvédelemre és a Közös Piac működésére.

1. cikk

A termék gyártója felel azért a kárért, amelyet e termék hibája okozott.

2. cikk

Az irányelv alkalmazásában „terméknek” minősül minden ingó dolog - a mezőgazdasági őstermékek és a vadászati termékek kivételével - akkor is, ha más ingó dolog vagy ingatlan részét alkotja. „Mezőgazdasági ősterméken” szántóföldi, állattenyésztési és halászati termékek értendők, kivéve az elsődleges feldolgozásba vett termékeket. A villamosság is „terméknek” minősül.

3. cikk

(1) A gyártó a végtermék, az alapanyag vagy résztermék gyártója, továbbá az a személy, aki magát gyártónak jelöli, nevét, védjegyét vagy más ismertetőjelet téve a termékre.

(2) A gyártó felelősségének érintése nélkül ezen irányelv értelmében gyártónak minősül és gyártóként felel az, aki a terméket eladás, bérbeadás, bérletfelvétel vagy másféle forgalmazás céljából üzleti tevékenységének keretei között a közösségbe beviszi.

(3) Ha a termék gyártója nem állapítható meg, minden szállítót gyártójának kell tekinteni, kivéve, ha megfelelő időn belül a károsultnak megnevezi a gyártót vagy azt, aki neki a terméket szállította. Ez érvényes importált termékek esetében is, ha ezeknél az importőr személye a (2) bek. értelmében nem állapítható meg, még akkor is, ha megnevezték a gyártó személyét.

4. cikk

A károsultnak kell a kárt, a hibát, valamint a hiba és a kár közti okozati összefüggést bizonyítania.

5. cikk

Ha ennek az irányelvnek az alapján ugyanazon kárért több személy felel, az egyes államok visszakövetelési jogára tekintet nélkül egyetemleges kötelezettként felelnek.

6. cikk

(1) A termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amelyet az összes körülmény figyelembevételével joggal lehet elvárni, különösen

- a) a termék megjelenését,
- b) a termék ésszerűen várható használatát és
- c) a termékek forgalomba hozatalának időpontját tekintve.

(2) A terméket nem lehet önmagában annak folytán hibásnak tekinteni, hogy később javított termék került forgalomba.

7. cikk

A gyártó ennek az irányelvnek alapján nem felel, ha bizonyítja, hogy

- a) nem ő hozta a terméket létre vagy más gazdasági célú áruterjesztés céljából készítette, és nem is szakmai tevékenysége keretében állította elő vagy forgalmazta;
- d) a hiba arra vezethető vissza, hogy a termék kötelező, hatóságilag kibocsátott szabványoknak megfelel;
- e) a meglévő hibát az illető termék forgalomba hozatala időpontjában adott tudományos és műszaki ismeretek alapján nem lehetett felismerni;

f) ha résztermék gyártójáról van szó, a hiba annak a terméknek a konstrukciójában van, amelybe a részterméket bedolgozták, vagy azt a termék gyártójának utasításai okozták.

8. cikk

(1) Az egyes államok visszakövetelési jogától függetlenül nem csökken a gyártó felelőssége, ha a kárt a termék hibája és egyúttal harmadik személy cselekménye okozta.

(2) A gyártó felelőssége az összes körülmény figyelembevételével csökkenhet, vagy meg is szűnhet, ha a kárt a termék hibája és egyúttal a károsultnak vagy olyan személynek a vétkesége okozta, akiért a károsult felel.

9. cikk

A „kárnak” az 1. cikk szerinti fogalma kiterjed

a) a halállal és testi sérüléssel okozott kárra,

b) a hibás terméken kívüli más dolog károsodására vagy megsemmisülésére 500 ECU önrészesedés mellett, amennyiben ez a dolog

(i) a magánhasználat vagy fogyasztás szokásos tárgya, és

(ii) a károsult főképpen magáncélra használta vagy fogyasztotta.

E cikk nem érinti a tagállamoknak a nem vagyoni károkra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseit.

10. cikk

(1) A tagállamok jogszabályi rendelkezései kilátásba helyezik azt, hogy az erre az irányelvre alapított megtérítési követelés három éven belül évül el attól az időponttól számítva, amikor a felperes a kárról, a hibáról és a gyártó személyéről tudomást szerzett, vagy tudomást kellett volna szereznie.

(2) Ez az irányelv nem érinti a tagállamoknak az elévülés nyugvásáról és megszakadásáról szóló jogszabályi rendelkezéseit.

11. cikk

A tagállamok jogszabályi rendelkezéseikben kilátásba helyezik azt, hogy a károsultat ennek az irányelvnek alapján megillető követelések a károkozó termék forgalomba hozatalától számított 10 éven belül elenyésznek, kivéve, ha a károsult időközben bírósági eljárást indított a gyártó ellen.

12. cikk

A gyártónak az irányelv szerinti, a károsulttal szembeni felelőssége felelősségkorlátozó, vagy a felelősség alól mentesítő szerződéses kikötéssel nem korlátozható, illetőleg nem zárható ki.

13. cikk

Az irányelv nem érinti azokat a követeléseket, amelyeket a károsult a szerződéses és a szerződésen kívüli felelősségre vonatkozó rendelkezések szerint, vagy az irányelv közzétételének időpontjában érvényben lévő különleges felelősségi szabályozás alapján érvényesíthet.

14. cikk

Ezt az irányelvet nem lehet olyan nukleáris esemény folytán bekövetkezett károkra alkalmazni, amelyekre a tagállamok által ratifikált nemzetközi konvenció kiterjed.

15. cikk

(1) Mindegyik tagállam

a) a 2. cikktől eltérően jogszabályaiban úgy rendelkezhet, hogy a „terméknek” az 1. cikk értelmében vett fogalma kiterjed a „mezőgazdasági őstermékekre és a vadászati termékekre”;

b) a 7. cikk e) pontjától eltérően jogszabályaiban a szabályozást fenntarthatja, vagy a jelen cikk (2) bekezdésében írott eljárást megtartva úgy rendelkezhet, hogy az illető termék forgalomba hozatalának időpontjában a tudomány és technika állása szerint a meglévő hibát nem lehetett felismerni.

(2) Ha valamelyik tagállam az (1) bekezdés b) pontja szerinti szabályozást kívánja bevezetni, a Bizottsággal közli a tervbe vett szabályozás szó szerinti szövegét; a Bizottság a többi tagállamot erről értesíti.

Az illető tagállam a tervbe vett szabályozást csak a Bizottság értesítését követő kilenc hónap elteltével és akkor vezeti be, ha utóbbi a Tanácsnak időközben nem terjesztett be idevágó módosítási javaslatot az irányelvvel kapcsolatban. Ha azonban a Bizottság az illető tagállam értesítésétől számított három napon belül nem közli azt a szándékát, hogy a Tanácsnak ilyen javaslatot kíván tenni, a tagállam haladéktalanul bevezetheti a tervbe vett szabályozást.

Ha a Bizottság az említett kilenc hónapos határidőn belül az irányelv ilyesfajta módosítására irányuló javaslatot terjeszt elő, az illető tagállam a tervbe vett szabályozást a javaslat előterjesztésétől számított további 18 hónapos határideig visszatartja.

16. cikk

(1) Mindegyik tagállam rendelkezhet úgy, hogy ha az ugyan azon hibában szenvedő, azonos árucikk halállal vagy testi sérüléssel járó károsodást okoz, a gyártó felelősségét legalább 70 millió ECU-ra korlátozza.

(2) Az irányelv közzétételének időpontjától számított 10 év elteltével a Bizottság jelentést terjeszt elő a Tanácsnak arról, hogyan hatott ez a felelősségkorlátozás azokban a tagállamokban, amelyek az (1) bekezdésben kínált lehetőséggel éltek, a fogyasztóvédelemre és a közös piaci működésére.

A Tanács e jelentés figyelembevételével a szerződés 100. cikkelye szerint a bizottságok javaslata alapján dönt az (1) bekezdés hatályon kívül helyezéséről.

17. cikk

Ezt az irányelvet nem lehet azokra a termékekre alkalmazni, amelyeket a 19. cikkben említett rendelkezések hatálybalépése előtt hoztak forgalomba.

18. cikk

(1) ECU-nak az irányelv értelmében az a számítási egység minősül, amelyet az Európai Gazdasági Közösség 3180/78. sz., illetve 2626/84. sz. egységes szerkezetű rendelete meghatározott. Első ízben való meghatározásakor az irányelv elfogadásának napján érvényben lévő nemzeti pénznemben meghatározott ellenértéke iránymű.

(2) A Tanács a Bizottság javaslatára ötvenként felülvizsgálja az irányelvben szereplő összegeket a közösség gazdasági és monetáris fejlődésének figyelembevételével; szükség esetén megváltoztatja azokat.

19. cikk

(1) A tagállamok kibocsátják a szükséges jogszabályi és közigazgatási rendelkezéseket, hogy az irányelvet közzétételétől számítva legkésőbb három év múlva megvalósítsák. Erről a Bizottságot haladéktalanul értesítik.

(2) A 15. cikk (2) bekezdésében említett eljárást az irányelv közzétételének napjától kell alkalmazni.

20. cikk

A tagállamok a Bizottsággal közlik az irányelv alkalmazási körébe eső legfontosabb belső jogszabályi rendelkezéseik szó szerinti szövegét.

21. cikk

A Bizottság a Tanácsnak ötévenként jelentést tesz az irányelv alkalmazásáról, és szükség esetén megfelelő javaslatokat is előterjeszt.

22. cikk

Ez az irányelv a tagállamokhoz szól.

2. melléklet: 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről

Magyarország részvétele a nemzetközi gazdasági integrációban, az áruforgalom biztonsága, a fogyasztók érdekeinek védelme, valamint a termékek korszerűsítésének fokozása és minőségük javításának követelménye szükségessé teszi, hogy a modern termelési feltételek mellett a gyártót a hibás terméke által okozott kárért az általánosnál szigorúbb felelősség terhelje.

Az Országgyűlés e célok érdekében, figyelembe véve a termékfelelősségre vonatkozó európai jogegységesítési eredményeket is, a következő törvényt alkotja:

1. § E törvény alkalmazásában

(1) termék: Minden ingó dolog - akkor is, ha utóbb más ingó vagy ingatlan alkotórészévé vált -, valamint a villamos energia. Kivétel ez alól a földművelés, az erdőgazdálkodás, az állattenyésztés, a halászat és a vadászat feldolgozatlan termékei:

(2) gyártó: a végtermék, a résztermék, az alapanyag előállítója, valamint aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel:

(3) importáló: a külkereskedő, illetve a külkereskedelmi bizományi szerződés esetén a megbízó:

(4) kár:

a) valakinek a halála, testi sérülése vagy egészségkárosodása folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni kár:

b) a hibás termék által más dologban okozott, tízezer forintnál nagyobb összegű kár, ha az a más dolog szokásos rendeltetése szerint magánhasználat vagy magánfogyasztás tárgya, és azt a károsult is rendszerint ilyen célra használta.

2. § (1) A termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely általában elvárható, figyelemmel különösen a termék rendeltetésére, ésszerűen várható használatára, a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra, a termék forgalomba hozatalának időpontjára, a tudomány és a technika állására.

(2) A terméket nem teszi hibássá önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó termék kerül a forgalomba.

3. § (1) E törvény szabályai szerint a termék gyártója felel a termék hibája által okozott kárért.

(2) Import termék esetén e törvénynek a gyártóra vonatkozó rendelkezéseit az importálóra is megfelelően alkalmazni kell. Ez a szabály nem érinti az importálónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényét.

4. § (1) Ha a termék gyártója, illetőleg importálója nem állapítható meg, a termék minden forgalmazóját gyártónak kell tekinteni mindaddig, amíg a forgalmazó a gyártót vagy azt a forgalmazót, akitől a terméket beszerezte, a károsultnak meg nem nevezi.

(2) A forgalmazó ezt a nyilatkozatát legkésőbb a károsult írásbeli felhívásától számított harminc napon belül teheti meg.

5. § Ha többen felelnek ugyanazon kárért, felelősségük a károsulttal szemben egyetemleges.

6. § A kárt, a termék hibáját és a kettő közötti okozati összefüggést a károsult köteles bizonyítani.

7. § (1) A gyártó csak akkor mentesül az e törvényben meghatározott felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a terméket nem hozta forgalomba, vagy

b) a terméket nem üzletszerű forgalmazás céljából állította elő, illetve azt nem üzletszerű gazdasági tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta, vagy

c) a termék az általa történt forgalomba hozatal időpontjában hibátlan volt és a hiba oka később keletkezett, vagy

d) a termék általa történő forgalomba hozatala időpontjában a hiba a tudomány és technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy

e) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

(2) Az alapanyag vagy a résztermék gyártója mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a hibát a végtermék szerkezete, illetőleg összetétele okozta, vagy

b) a hiba a végterméket gyártó utasításának a következménye.

8. § (1) A gyártó nem mentesül a felelősség alól a károsulttal szemben, ha a kár bekövetkezésében harmadik személy magatartása is közrehatott. Ez a szabály nem érinti a gyártónak a harmadik személlyel szemben érvényesíthető igényét.

(2) A gyártónak nem kell megtérítenie a kárnak azt a részét, amely a károsult felróható magatartásából származott. A károsult terhére esik mindazok tevékenysége vagy mulasztása, akiknek magatartásáért felelős.

9. § A károsulttal szemben a gyártó felelősségének korlátozása vagy kizárása semmis.

10. § (1) A károsult kártérítési igényét hároméves elévülési határidő alatt érvényesítheti.

(2) Az elévülés akkor kezdődik, amikor a károsult tudomást szerzett vagy kellő gondossággal tudomást szerezhetett volna a kár bekövetkeztéről, a termék hibájáról vagy a hiba okáról és a gyártó, illetőleg az importáló személyéről.

11. § A gyártót az e törvényben meghatározott felelőssége az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított tíz évig terheli, kivéve, ha a károsult időközben bírósági eljárást indított a gyártó ellen.

12. § Ez a törvény nem érinti a károsultnak a szerződészegéssel, illetve a szerződésen kívül okozott kárért való felelősség szabályain alapuló, vagy külön jogszabályban meghatározott igényérvényesítési lehetőségeit.

13. § (1) A termékfelelősség körében a gyártóra nézve a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) 339. §-ának (2) bekezdése nem alkalmazható.

(2) A Ptk. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni az e törvényben nem szabályozott kérdésekben, így különösen a halál, testi sérülés vagy egészségkárosodás esetén a kártérítés mértéke, a nem vagyoni kár, közös károkozók egymás közti felelőssége, az elévülés nyugvása és megszakadása tekintetében.

14. § (1) E törvény 1994. január hó 1-én lép hatályba: rendelkezéseit azonban csak hatálybalépését követően forgalomba hozott termékekre lehet alkalmazni.

(2) E törvény rendelkezései nem alkalmazhatók

a) az egészségügyről szóló törvényben meghatározott gyógyszerkárokra:

b) az atomenergiáról szóló törvényben meghatározott károkra, továbbá az olyan nukleáris balesetek által okozott károkra, melyeket a Magyar Köztársaság által ratifikált nemzetközi egyezmények rendeznek.

3. melléklet:

A Német Szövetségi Köztársaság termékfelelősségi törvénye

1989. december 15.

(nem hivatalos fordítás)

1. §

Felelősség

(1) Amennyiben egy termék valakinek a halálát okozza, testi épségét vagy egészségét károsítja vagy más dolgot károsít, a termék gyártója köteles a károsult részére a kárt megtéríteni. Dolog károsodása esetén ez az előírás csak akkor érvényes, ha a hibás terméken kívüli dolog sérült meg és azt a károsult a szokásos módon használta.

(2) A gyártót nem terheli kártérítési kötelezettség, ha nem ő hozta a terméket forgalomba:

1. A körülmények figyelembe vételével abból kell kiindulni, hogy a kárt okozó hiba nem volt meg a termék forgalomba hozatalakor

2. A terméket nem eladásra vagy más gazdasági célú áruterjesztés céljából készítette és nem is szakmai tevékenysége keretében állította elő vagy forgalmazta

3. A hiba arra vezethető vissza, hogy a termék kötelező jogszabályoknak megfelel, vagy

4. A meglévő hibát az illető termék forgalomba hozatala időpontjában meglévő tudományos és műszaki ismeretek alapján nem lehetett felismerni.

(3) A résztermék gyártója továbbá nem felel, ha a hiba annak a terméknek a szerkezetében van, melybe a részterméket bedolgozták, vagy azt a termék gyártójának utasításai okozták. Az első mondatrészt az alapanyag gyártójának vonatkozásában megfelelően kell alkalmazni.

(4) A kárt, illetve a hiba és a kár közötti összefüggést a károsultnak kell bizonyítania. Amennyiben a (2) és (3) bekezdések szerint a gyártó a felelősség alól mentesül, azt neki kell bizonyítania.

2. §

Termék

E törvény alkalmazásában terméknek minősül minden ingó dolog akkor is, ha más ingó dolog vagy ingatlan részét képezi, a mezőgazdasági őstermékek és a szántóföldi, állattenyésztési, halászati, vadászati termékek kivételével, valamint az elektromos áram.

3. §

Hiba

(1) Egy termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely az összes körülmény figyelembe vételével jogosan elvárható, különösen a termék

a) megjelenését,

b) ésszerűen várható használatát,

c) forgalomba hozatalának időpontját tekintve.

829 A termék nem tekinthető önmagában hibásnak annak folytán, hogy később korszerűbb termék került forgalomba.

4. §

Gyártó

(1) A gyártó e törvény alkalmazásában a végtermék, az alapanyag vagy a résztermék előállítója. Gyártó továbbá az, aki magát gyártónak jelöli, nevét, védjegyét vagy más ismertető jelét a terméken elhelyezi.

(2) Gyártónak minősül továbbá az, aki az Európai Gazdasági Közösség Alapokmányában foglalt üzleti tevékenység keretében a terméket eladás, bérbeadás, bérletbe vétel vagy egyéb gazdasági tevékenység keretében importálja.

(3) Ha a termék gyártója nem állapítható meg, minden szállítót a termék gyártójának kell tekinteni, kivéve, ha az egy hónapon belül a károsultnak megnevezi a gyártót vagy azt, aki neki a terméket szállította. Ez a rendelkezés érvényes importált termékek esetében is, ha az importőr személye a (2) bekezdés szerint nem állapítható meg, még akkor is, ha a gyártó személye ismert.

5. §

Többszörös kártérítés

Ha egyazon kárért több személy felel, felelősségük egyetemleges. Egyéb előírás hiányában az egymás közötti kártérítési kötelezettség alapja mindenek előtt az egymásnak okozott kárral arányos. Egyebekben a Polgári Törvénykönyv 421-425 §-ai, valamint a 426. § (1) bekezdés 2. szakasza és (2) bekezdése érvényes.

6. §

A felelősség csökkenése

(1) Ha a kár bekövetkezésében a károsult is közrejátszott, a Polgári Törvénykönyv 254. §-át kell alkalmazni. Amennyiben a dologi kárt a dolog tényleges tulajdonosa okozta, a hibáért ő felel.

(2) A gyártó felelőssége csökkenhet, ha a kárt a termék hibája mellett egyúttal harmadik személy közrehatása okozta. Erre az esetre az 5. § (2) bekezdése megfelelően alkalmazandó.

7. §

Kártérítési kötelezettség haláleset folytán

(1) Haláleset folytán azokat az okozott gyógyászati költségeket, valamint hátrányokat kell megtéríteni, melyeket az elhunyt azáltal szenvedett, hogy betegsége miatt keresőképessége megszűnt vagy csökkent, vagy szükségletei növekedtek. A kártérítési kötelezettség ezenkívül kiterjed a temetési költség megtérítésére annak a részére, aki ezeket a költségeket fedezte.

(2) Amennyibe az elhunyt a kár elszenvedésének idején olyan harmadik személlyel állt kapcsolatban, akivel szemben a hatályos törvények szerint tartási kötelezettség terhelte vagy terhelhette volna, és ez a harmadik személy az elhalálozás következtében tartási jogától elesett, a harmadik személy részére szóló kártérítés olyan mértékben jár, mint amelyet az elhunyt feltehető élettartama alatt köteles lett volna biztosítani. A kártérítési kötelezettség akkor is fennáll, ha a szóban forgó harmadik személy a károkozás időpontjában még nem született meg.

8. §

Kártérítési kötelezettség testi sérülés esetén

Testi sérülés vagy egészségkárosodás esetén a gyógyászati költségeket vagy azokat a vagyoni károkat kell kompenzálni, melyek annak következtében érték a károsultat, hogy sérülése miatt keresőképesége időlegesen vagy hosszantartóan megszűnt vagy csökkent vagy szükségletei növekedtek.

9. §

Kártérítés pénzjáradék formájában

(1) A keresőképeség csökkenése vagy megszűnése vagy a szükségletek növekedése formájában megnyilvánuló károkat, valamint a 7. § (2) bekezdése szerint harmadik személynek okozott károkat jövőbeni járadék formájában kell kompenzálni.

(2) A Polgári Törvénykönyv 843. §-ának (2)-(4) bekezdéseit megfelelően kell alkalmazni.

10. §

A felelősség felső határa

(1) Egy termék vagy azonos hibájú azonos termékek által okozott személyi károk esetén a kártérítés felső határa 160 millió DM.

(2) Amennyiben a több károsultnak nyújtandó kártérítés az (1) bekezdés szerinti maximális összeget meghaladja, az egyedi kártérítések összegét a teljes érték és a maximális érték arányában kell meghatározni.

11. §

Önrészesedés dologi károknál

Dologi károk esetén a károsult önrészesedése 1.125 DM.

12. §

Elévülés

(1) Az 1. § szerinti igény attól az időponttól számított három éven belül elévül, amikor a kártérítésre jogosult a kárról, a hibáról és a kártérítésre kötelezett személyről értesült vagy értesülnie kellett.

(2) Amennyiben a kártérítésre jogosult és a kártérítésre kötelezett között a kártérítésről szóló tárgyalások függőben vannak, az elévülés a tárgyalások folytatásáig szünetel.

13. §

Az igényjogosultság megszűnése

(1) Az 1. § szerinti igény attól az időponttól számított tíz év elteltével megszűnik, amikortól a kárt okozó termék gyártója a terméket forgalomba hozta. Ez a rendelkezés nem érvényes akkor, amikor az igényről szóló jogvita vagy fizetési meghagyási eljárás függőben van.

(2) Jogerősen megállapított igény vagy egyéb végrehajtási okirat alapján fennálló igény esetén az (1) bekezdés első mondata nem alkalmazható. Ugyanez vonatkozik azokra az igényekre, melyek tárgya jogon kívüli egyezség vagy jogi érvényű nyilatkozat.

14. §

Elengedhetetlenség

A gyártó e törvény szerinti kártérítési kötelezettsége előre nem zárható ki, illetve be nem határolható. Az ezzel ellentétes megállapodások semmisek.

15. §

Gyógyszerfelelősség. Felelősség egyéb jogszabályok alapján

(1) Amennyiben bizonyos humán gyógyszerek alkalmazása következtében, melyeket a gyógyszer-törvény érvényességi körében adnak felhasználónak, és mely vényköteles vagy melyet a vénykötelezettség alól jogszabályi rendelkezés mentesített, valaki elhalálozik, testi vagy egészségi károsodást szenved, a termékfelelősségi törvény nem alkalmazható.

(2) Az egyéb jogszabályok szerinti felelősség változatlan.

16. §

Átmeneti rendelkezések

Ez a törvény nem alkalmazható olyan termékekre, melyeket a törvény hatályba lépése előtt hoztak forgalomba.

17. §

A jogszabály közzététele

A szövetségi igazságügyi miniszter felhatalmazást kap a 10. és 11. §-ok szerinti összegek jogszabályi rendezésére vagy a 10. § hatályon kívül helyezésére, amennyiben az Európai Községek Tanácsa 1985. július 25-i keltű irányelveinek 16. cikkelye (2) bekezdése és 18. cikkelye (2) bekezdése ezt szükségessé teszi.

18. §

Berlinre vonatkozó rendelkezés

Ez a törvény a 3. Törvény az alkalmazásról 13. §-a alapján Berlinben is érvényes. Az e törvény alapján megalkotásra kerülő jogszabályok a 3. Törvény az alkalmazásról 14. §-a alapján Berlinben is érvényesek.

19. §

Hatályba léptető rendelkezések

Ez a törvény 1990. január 1-én lép hatályba.