



**Технология
совершенства покупок.
Способы защиты прав
потребителей**



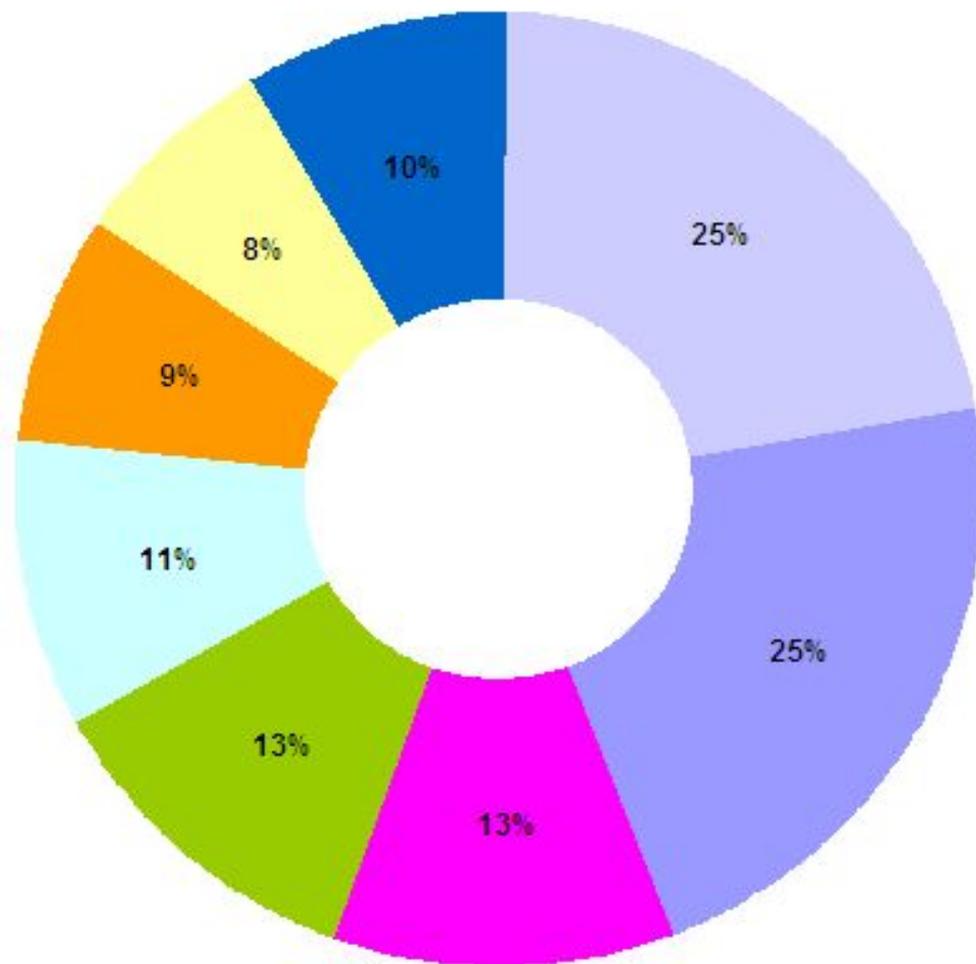
В семейной экономике немаловажную роль играет информация о товарах. **Семьи — это основные потребители товаров**, и умение пользоваться информацией о них поможет более экономно использовать семейные средства. Иногда семьи сами производят товары и услуги, и это также связано с информацией о товарах — **с сертификацией и маркировкой продукции, инструкциями к ней и т. д.**

Информация о товарах — это совокупность сведений, которые позволяют судить о качестве товаров, их хранении, безопасности эксплуатации или употребления.

Источники информации о товарах



Причины доверия близким людям, как источникам информации



- Близким людям доверяю, они не обманут
- У друзей и близких более достоверные сведения
- В СМИ информация недостоверная, «купленная»
- Друзья лучше осведомлены
- Они мои друзья, близкие мне, проверенные люди
- У близких людей проверенная информация
- Другое
- Затрудняюсь ответить

В наибольшей степени **покупателя** интересует **информация** о качестве товара и его безопасности. Документом, удостоверяющим качество товара, является сертификат (от лат. certifico - «удостоверяю»). В настоящее время большинство товаров и услуг сертифицируется.





Сертификация - это деятельность по обнаружению и подтверждению соответствия продукции установленным требованиям. Сертификация продукции (работ, услуг) имеет большое значение, поскольку выполняет важные социально-экономические задачи:

- оказывает помощь потребителям в выборе продукции, служит для защиты их от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя), контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества населения;
- улучшает деятельность предприятий на товарном рынке внутри страны, а также способствует их участию в международном сотрудничестве и торговле;
- содействует экспорту и повышению конкурентоспособности отечественной продукции.

Сертификат необходим на все виды товаров. При этом на одни виды продукции и товаров нужен гигиенический сертификат, а на другие — сертификат соответствия. Однако во многих случаях необходимы оба вида сертификата.

Министерство здравоохранения
Российской Федерации
Наименование организации
Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в г. Москве

Код формы по ОКПД
Код учреждения по ОКПД
Министерство здравоохранения
Российской Федерации
Учреждение «Санитарно-эпидемиологический центр»
Министерство здравоохранения
Российской Федерации
от 27.10.2009 № 381

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГЛАВНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ САНИТАРНЫЙ ВРАЧ
по г. МОСКВЕ**

САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№ 77.01.03.576.П.11483.05.3 от 14.05.03

Настоящим санитарно-эпидемиологическим заключением удостоверяется, что производство, применение (использование) и реализация новых видов продукции; продукция, ввозимая на территорию Российской Федерации

Маты теплоизоляционные из минеральной ваты ТЕХ МАТ некашированные и кашированные алюминиевой фольгой

изготовленная в соответствии
ТУ 5762-007-45757203-00.

СООТВЕТСТВУЕТ (НЕ СООТВЕТСТВУЕТ) государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (нужное зачеркнуть, указать полное наименование санитарных правил)
ГН 2.2.5.686-98 "Предельно допустимые концентрации (ПДК) вредных веществ в воздухе рабочей зоны", ГН 2.1.6.695-98 "Предельно допустимые концентрации (ПДК) загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест", НРБ-99.

Организация — изготовитель
ЗАО "Минеральная Вата" Россия

Получатель санитарно-эпидемиологического заключения
ЗАО "Минеральная Вата", г. Железнодорожный, ул. Автозаводская, д.48 а.

Основанием для признания продукции, соответствующей (не-соответствующей) государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам являются (перечислить рассмотренные протоколы исследования, наименование учреждения, проводившего исследования, другие рассмотренные документы):
ТУ 5762-007-45757203-00, Протокол № х0422 от 12.02.03 г. ИЦ ЦГСЭН в г.Москве, Информационная карта № 1261 А, от 05.05.03г. (ОАО "Полимерстройматериалы", испытательная лаборатория ЭКОСАНХИМ)", Гигиеническое заключение № 77.01.03.576.Т.15227.05.0 от 23.05.00.

№ 0699603

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ГОССТАНДАРТ РОССИИ**

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС ИТ.МТ25.В10140
Срок действия с 16.08.2007 г. по 16.08.2010 г.

7571629

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ АВТОМОТОТЕХНИКИ - МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ, ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И ПРИНАДЛЕЖНОСТЕЙ
Автономная некоммерческая организация "Центр содействия сертификации автомобилотехники" (ЦСС АМТ)
ГР № РОСС RU.0001.11МТ25 от 15.01.2007 г.
141800, г. Дмитров-7, Московская обл., тел. 587-29-15

ПРОДУКЦИЯ
Противоугонные устройства для предотвращения несанкционированного использования транспортных средств: 06К1, 12К, 06К2, 12КК, 02КС, 03КС, 12КС, 22КР, 32КР
Средний выпуск

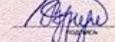
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
Правила ЕЭК ООН № 18-01

ИЗГОТОВИТЕЛЬ
TECNOBLOCK SRL, Piacenza, Via Labadini, 11/15-29100, ITALIA

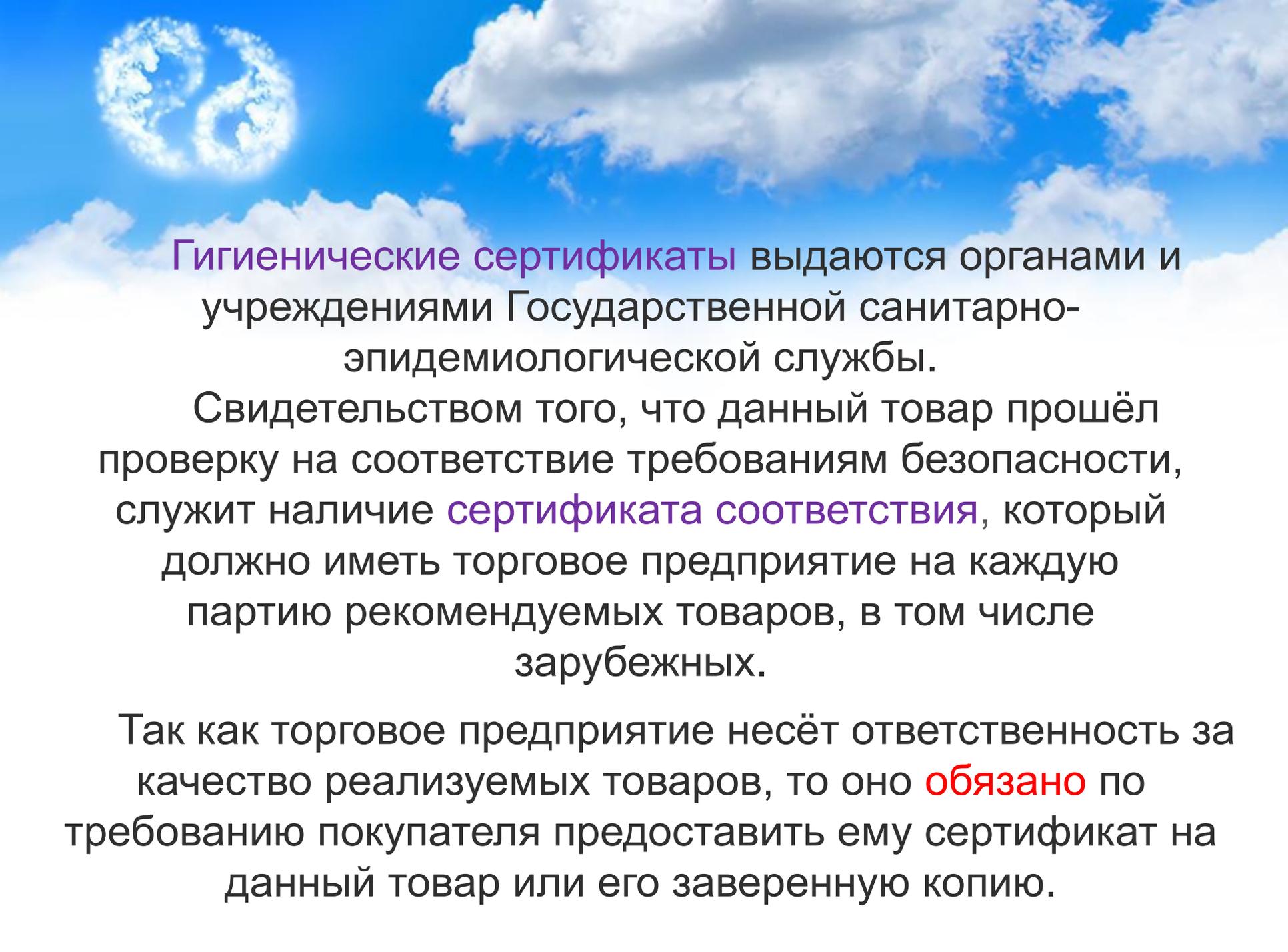
СЕРТИФИКАТ ВЫДАН
TECNOBLOCK SRL, Piacenza, Via Labadini, 11/15-29100, ITALIA

НА ОСНОВАНИИ Протокола № 454/20/18-01/R/167-07 от 16.08.2007 г., выданного Испытательным центром механических транспортных средств, запасных частей и принадлежностей – Научно-исследовательским центром по испытаниям и доводке автомобилотехники (ИЦ-НИЦИАМТ) (ГР № РОСС RU.0001.21МТ02 от 04.07.2005 г.) Сертификат на систему менеджмента качества CERT-01984-97-AQ-MIL-SINCERT по ISO 9001:2000, выданный Органом по сертификации for the Accredited Unit Det Norske Veritas Italia S.r.l.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Руководитель органа  А.П. Гусев
Эксперт  В.А. Грушинов

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации



Гигиенические сертификаты выдаются органами и учреждениями Государственной санитарно-эпидемиологической службы.

Свидетельством того, что данный товар прошёл проверку на соответствие требованиям безопасности, служит наличие сертификата соответствия, который должно иметь торговое предприятие на каждую партию рекомендуемых товаров, в том числе зарубежных.

Так как торговое предприятие несёт ответственность за качество реализуемых товаров, то оно **обязано** по требованию покупателя предоставить ему сертификат на данный товар или его заверенную копию.

Информация о приобретаемых товарах содержится в технической документации, прилагаемой к изделию (инструкция, паспорт, вкладыш), а также на этикетке и маркировке.



Маркировка — это комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимых на изделие, упаковку, ярлык или этикетку и позволяющих определить изготовителя продукции, условия и сроки её хранения.



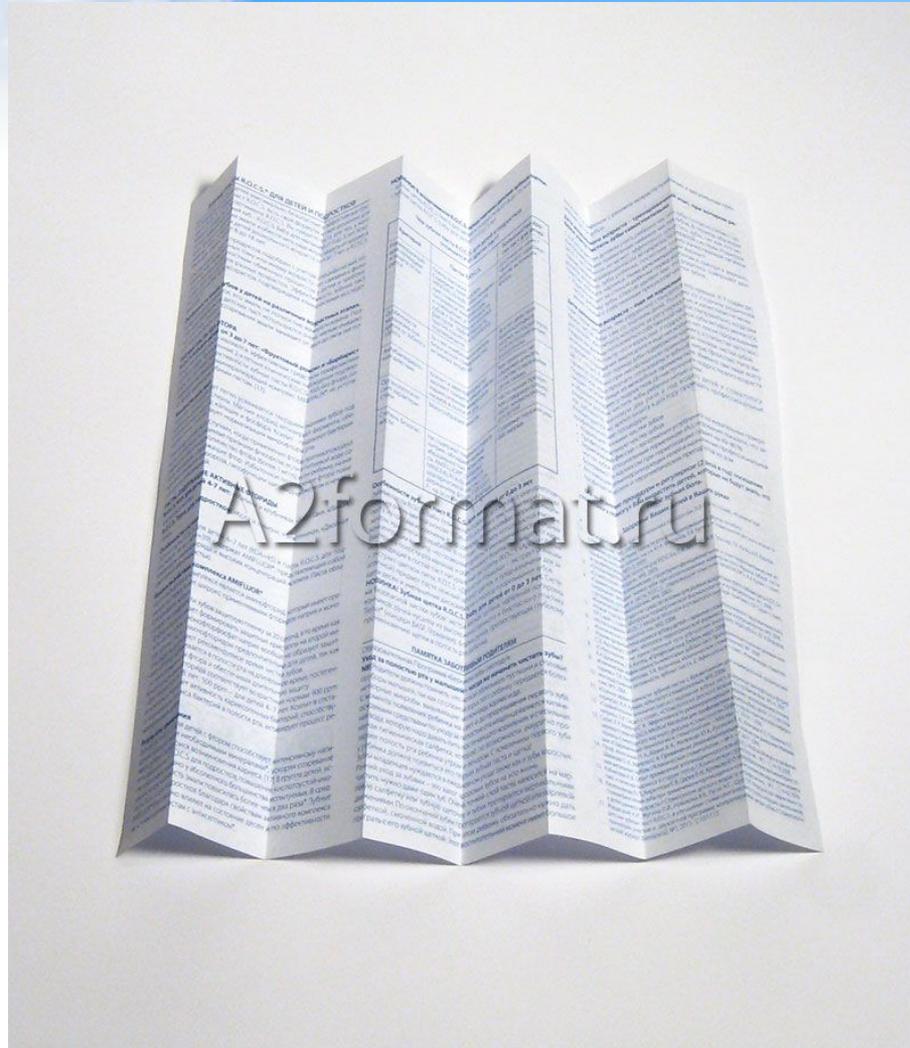
Этикетка содержит фирменное название продукции, символ компании, состав, рекламные материалы и инструкции для пользователя.



<http://design.yourdom.net>

zapostrim.ru

Вкладыш — это детальная инструкция с указаниями о мерах предосторожности для сложной или опасной продукции; вкладыш запечатывается в упаковку лекарств, химических препаратов, игрушек и т. п.



Товарные знаки могут быть самыми разнообразными:

- удостоверяющими экологическую чистоту продукта (рис. а);
- подтверждающими стандарт качества и безопасность использования (рис. б);
- информирующими о правилах ухода за вещами (рис. в).



а

б

в

Штрихкод



Штрихкод выполняет несколько функций, но основные из них — контроль качества продукции и её соответствие заданному образцу.

Впервые торговый код появился в США в 1973 г., а с 1977 г. на европейском континенте утвердилась Европейская система кодирования — EAN. На территории Российской Федерации действует добровольная некоммерческая и неправительственная организация ЮНИСКЛН/EAN Россия, объединяющая предприятия, использующие системы товарной нумерации и штрихового кодирования международной системы EAN.

Что же обозначает штриховой код потребительского товара? Давайте попробуем разобраться, какая информация скрывается за «зеброй».

Первые три цифры кода, в данном случае EAN России (460-469), обозначают, где зарегистрировано данное предприятие. (Иногда не совпадает со страной производства товара, так как Россия может продать право производить определённый товар, например Белоруссии или другой стране, которая заинтересована в его производстве.) Следующие четыре цифры (выдаются только EAN) — уникальный номер предприятия. Последующие пять цифр обозначают вид товара, например молочные или колбасные изделия.

И наконец, последняя цифра — это контрольное число. Она предназначена для того, чтобы показать, что штрихкод построен правильно. Это может вычислить считывающая машина (штрихкод — это машиночитаемый символ).



Штрихкоды стран

Австралия 93	Израиль 729	Молдова 484	Тайвань 471
Австрия 90-91	Индия 890	Нидерланды 87	Тунис 619
Аргентина 779	Индонезия 899	Никарагуа 740-745	Турция 869
Бельгия 54	Ирландия 539	Новая Зеландия 94	Украина 482
Болгария 380	Исландия 569	Норвегия 70	Уругвай 773
Боливия 777	Испания 84	Панама 740-745	Филиппины 480
Босния 387	Италия 80-83	Парагвай 784	Финляндия 64
Бразилия 789	Канада 00-09	Перу 775	Франция 30-37
Великобритания 50	Кипр 529	Польша 590	Хорватия 385
Венгрия 599	Китай 690-691	Португалия 560	Чехия 859
Венесуэла 759	Колумбия 770	Россия 460-469	Чили 780
Вьетнам 893	Коста-Рика 740-745	Румыния 594	Швейцария 76
Гваделупа 489	Куба 850	Сальвадор 740-745	Швеция 73
Гватемала 740-745	Латвия 475	Сербия 860	Шри-Ланка 479
Германия 400-440	Литва 477	Сингапур 888	Эквадор 786
Гондурас 740-745	Люксембург 54	Словакия 858	Эстония 474
Греция 520	Мавритания 609	Словения 383	Южная Корея 880
Дания 57	Малайзия 955	США 00-09	Южно-Африканская Республика 600-601
Доминиканская республика 746	Мальта 535	Таиланд 885	Япония 49
	Марокко и Западная Сахара 611		
	Мексика 750		

Как правильно читать штрихкод?



- Сложить цифры, стоящие на четных местах штрихкода;
- полученную сумму умножить на 3;
- Сложить цифры, стоящие на нечетных местах (кроме контрольной)
- Сложить цифры, полученные в пунктах 2и3;
- Отбросить десятки;
- Из числа 10 вычтеть полученное в пункте 5;
- Результат должен совпадать с контрольной цифрой.

Информация, **заложенная в штрихкоде**, передается по всей товарной цепочке: изготовитель — оптовик — розничный торговец — покупатель. Штриховой код помогает продавцу грамотно, квалифицированно и качественно обслужить покупателя. Право ставить код на свои изделия имеют только те предприятия, которые зарегистрированы в неправительственной организации ЮНИСКАН. В противном случае использование штрихкода является нарушением международных правил и влечёт за собой судебные санкции.



Штриховое кодирование **успешно применяется** за рубежом и в России во многих сферах производства и услуг:

- в библиотечном деле (штрихкод наносится на книги и читательские билеты);
- в фармацевтике (кодируются все лекарственные препараты);
- на конвейерах (кодируются детали);
- на складах (кодируется продукция);
- в перевозках (штрихкод наносится на багаж);
- при хранении деловой документации, в том числе в архивах (штрихкод наносится на папку).



Разобраться по коду с тем, «кто есть кто», может только специалист. Потребитель по всем возникающим вопросам, связанным со штриховым кодированием товаров, может обратиться за разъяснениями к продавцу, в отдел защиты прав потребителей, а члены региональных торгово-промышленных палат и FAN — непосредственно в Ассоциацию автоматической идентификации ЮНИСКАН. На бытовом уровне с помощью таблиц с кодами страны-изготовителя можно научиться отличать английский товар от индийского, российский от американского и т. д.

Попробуйте определить порядок ваших действий при покупке продовольственного товара. Наверняка вы будете действовать по следующему алгоритму:

- наименование продукта;
- местонахождение (адрес) изготовителя, упаковщика, экспортёра и импортёра продукта, наименование страны и места происхождения;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- масса нетто, объём и количество продукции;
- состав продукта;
- пищевая ценность;
- условия хранения;
- срок годности; срок хранения; срок реализации;
- обозначение нормативного или технического документа;
- информация о сертификации пищевых продуктов.

Как защищаются права потребителя

В начале 90-х г. XX в. рынок товаров и услуг в России стал стремительно расширяться. Потребовался закон, который мог бы регулировать отношения между изготовителями и потребителями товаров, продавцами и покупателями, защитить права тех, кто покупает товары, пользуется разнообразными услугами. Так, в 1992 г. в России впервые был принят Закон «О защите прав потребителей».





Любой человек, который покупает продукты питания, одежду, мебель, жильё, всевозможные услуги (образовательные, медицинские, юридические, транспортные), называется потребителем. У каждого потребителя есть определённые права: приобретать качественный товар или услугу, а также получать нужную и достоверную информации о них. Эти права должны учитываться производителем, продавцом товара или услуги.

Со временем защиту прав потребителей взяли на себя различные общественные организации, а также муниципальные органы по защите прав потребителей.

Так как же работает Закон «О защите прав потребителей»?
Давайте рассмотрим его действие на простых примерах.

Пример 1. Ваши родители решили сделать вам подарок на день рождения и купили в магазине новые кроссовки. Но когда вы их померили, выяснилось, что они не подходят по размеру. Папа и мама отнесли кроссовки в магазин, но продавцы отказались поменять их, ссылаясь на отсутствие кассового чека.

Объясните родителям, что для замены товара необходимо сохранить кассовый чек, упаковку, не удалять с коробки ценник, не срезать с вещи ярлыки. Тогда в соответствии со ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» ваши родители смогут требовать замены кроссовок на подходящие, а если в магазине таких уже не останется — возврата уплаченной суммы.



Пример 2. Во время летних каникул ваши родители решили купить туристическую путёвку на морской курорт. Но после прилёта выяснилось, что условия проживания в отеле, места в котором были оплачены, не соответствуют тому уровню, о котором рассказывал менеджер турагентства. Отдых был безнадёжно испорчен.

Объясните родителям, что в соответствии с п. 1 ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» они имеют право на достоверную информацию об услуге (в данном случае о туристической поездке), а в том случае, если они её не получили, — на получение компенсации.



Пример 3. Ваша мама приобрела в салоне связи сотовый телефон. Но после двух дней использования он сломался. После обращения в сервисный центр выяснилось, что телефон был подержанным. Когда мама обратилась в салон связи, продавец отказался заменить телефон.

Объясните маме, что в данном случае продавец нарушил п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», продав товар ненадлежащего качества. Ваша мама имеет право требовать замены телефона, а если в магазине такого телефона уже нет — возврата уплаченной суммы.

