

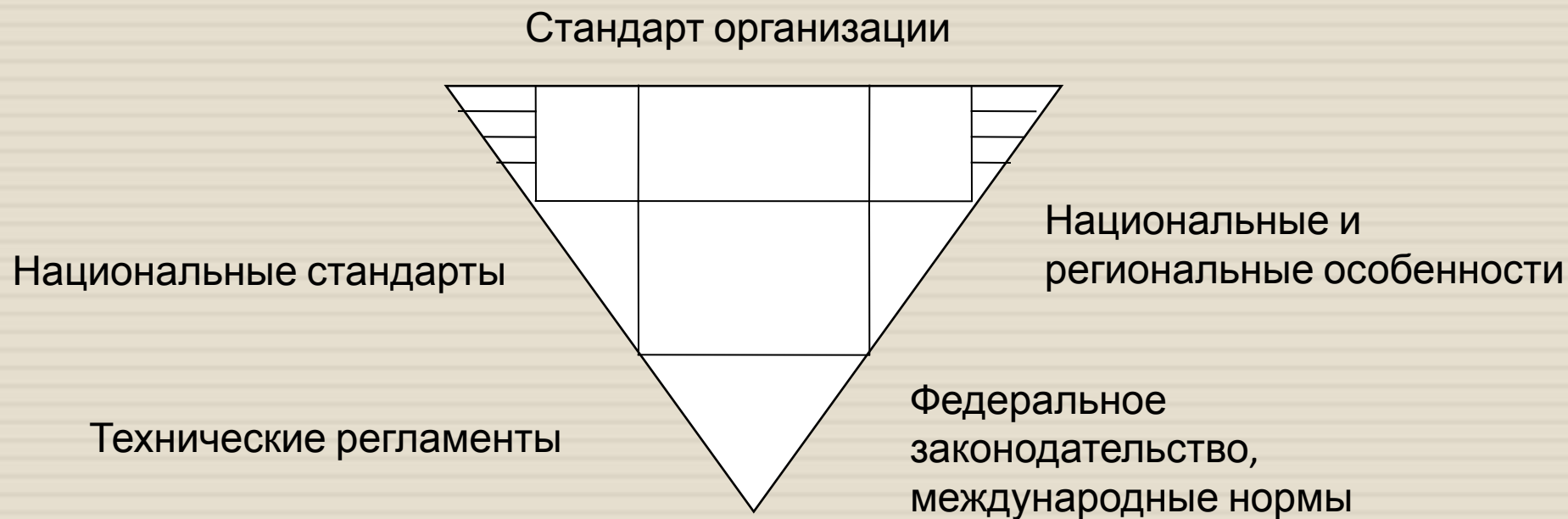
Нормативно-правовое обеспечение процесса розничной продажи товаров

Ведущий: Дубанина Ольга Леонидовна
бизнес-тренер

ПРЦ в сфере торговли и сервиса

2016

Евразийская пирамида качества



ЕДИНЬИЙ ЗНАК ОБРАЩЕНИЯ

**КОМИССИЯ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА РЕШЕНИЕМ ОТ
15.07.2011 №711**

**МАРКИРУЕТСЯ, ЕСЛИ ПРОДУКЦИЯ ПРОШЛА
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ С ВЫДАЧЕЙ
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ИЛИ ДЕКЛАРАЦИИ О
СООТВЕТСТВИИ ТЕХНИЧЕСКИМИ РЕГЛАМЕНТАМИ (ТР)
ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА (ТС)**



ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ, СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ ПО ЕДИНОЙ ФОРМЕ ТС

ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ
ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ

Декларант, Открытое акционерное общество Концерн "КАЛИНА"
620138, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, 80, Российская Федерация. Телефон: (343) 365-83-02. Факс: (343) 351-07-73. E-mail: info@kalina.org. ОГРН: 1026605387665
в лице Выше-директора по качеству Инженерной Ольги Аркадьевны
заявляет, что

КРЕМЫ КОСМЕТИЧЕСКИЕ:
1. Нежный крем для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ Смягчение. Липовый цвет и алтей
2. Крем-сливки для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ Интенсивное питание. Лешески розы и пион
3. Активный крем для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ Антицеллюлит Родiola розовая и женьшень
4. Скраб для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ массажный эффект медуница и абрикосовые косточки
5. Воздушное молочко для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ Двойное увлажнение Медуница и таволга
6. Легкое молочко для тела ЧИСТАЯ ЛИНИЯ Упругость Черная смородина и черемуха

изготовитель. Открытое акционерное общество Концерн "КАЛИНА", ОГРН: 1026605387665.
620138, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, 80, Российская Федерация. Тел. (343) 365-83-02 Факс (343) 351-07-73
продукция изготовлена в соответствии с:
ГОСТ Р 52343-2005

Код ТН ВЭД ТС 3304 99 00 00

Серийный выпуск
соответствует требованиям
ГОСТ Р 52343-2005.

Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), Глава II, Раздел 4, Подраздел I, таблица 1, таблица 2, группа 3, таблица 3, п.1.1, таблица 4, п.1.1

Декларация о соответствии принята на основании
свидетельств о государственной регистрации №RU.66.01.40.001.E.000040.03.11 от 02.03.2011,
№RU.66.01.40.001.E.000201.06.11 от 15.06.2011 Управления Роспотребнадзора по Свердловской области,
620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3;
сертификата № РОСС RU.ИСО3.К00120 от 17.05.2011 соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008
(ИСО 9001:2008) ОС СМК «УРАЛТЕСТСЕРТ» Уральского филиала АСМС, рег. № РОСС RU.0001.13ИСО3;
сертификата №75 100 9151 от 10.06.2011 соответствия СМК требованиям ISO 9001:2008 ОС
"TUV Rheinland InterCert Kft"

Дополнительная информация

Декларация о соответствии действительна с даты регистрации по 15.01.2017.

Выше-директор по качеству
О.А. Инженерова
инициалы, фамилия руководителя организации
(уполномоченного им лица) или индивидуального предпринимателя

Сведения о регистрации декларации о соответствии

Орган по сертификации продукции и услуг государственного образовательного учреждения
дополнительного профессионального образования «АКАДЕМИЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И
СЕРТИФИКАЦИИ (УЧЕБНАЯ)» (УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ)
Российская Федерация, 620990, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 2а, тел. (343) 355-27-86, факс (343) 355-27-86, E-mail
auro@ufiains.ru
Аттестат рег. № РОСС RU.0001.11АЯ55 выдан 13.12.2010г. Федеральным агентством по техническому регулированию и
метрологии

Регистрационный номер декларации о соответствии TC № RU Д-РУ.АЯ55.В.00072
Дата регистрации декларации о соответствии 16.01.2012

Л.В. Соколова
инициалы, фамилия руководителя органа
по сертификации (уполномоченного им лица)

ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ TC RU C-PL.AЯ55.B.00009
Серия RU № 0037609

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ
СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ (УЧЕБНАЯ)» (УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ), Российская
Федерация, 620990, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 2а, тел. (343) 355-27-86, факс (343) 355-27-86, E-mail
auro@ufiains.ru. Аттестат рег. № РОСС RU.0001.11АЯ55 выдан 13.12.2010г. Федеральным агентством по техническому
регулированию и метрологии.

ЗАЯВИТЕЛЬ Поставщик Открытое акционерное общество Концерн "КАЛИНА".
Адрес: 620138, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, 80, Российская Федерация. ОГРН: 1026605387665.
Телефон (343) 365-83-02, факс (343) 351-07-73, e-mail info@kalina.org.

ИЗГОТОВИТЕЛЬ компания "Betasoap Sp.z.o.o." (по заказу ОАО Концерн "КАЛИНА").
Адрес: ul. Niemcewicza 26/153, 02-306, Warsaw, Польша.

ПРОДУКЦИЯ МЫЛО КОСМЕТИЧЕСКОЕ "ЧИСТАЯ ЛИНИЯ": экстракт клевера, экстракт подорожника,
экстракт мелиссы, экстракт цветителя, экстракт ромашки, экстракт календулы, экстракт медуницы.
ТУ 9158-005-0033859-2009.
Серийный выпуск.

Код ТН ВЭД ТС 3401 11 00 00

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ
Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим
санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю), Глава II, Раздел 4, Подраздел I, таблица 1,
таблица 3 п.1.4, таблица 4 п.1.3.1

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ
протокола испытаний №8369 от 16.08.2011 ИЛЦ ФБУЗ "ЦГиЭ в Свердловской области",
рег. № РОСС RU.0001.21П1073 (рег. № ГСЭН.РУ.ЦОА.069);
свидетельства о государственной регистрации № RU.66.01.40.001.E.000025.02.11 от 09.02.2011
Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, 620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3;
сертификата №12 100 40770 TMS от 23.05.2011 соответствия СМК требованиям ISO 9001:2008
ОС "TUV SUD Management Service, GmbH", Германия

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Место нанесения знака соответствия: на таре (упаковке).
Контракт №24/04 от 14.07.2004.

Срок действия 26.08.2011 ПО 25.08.2014

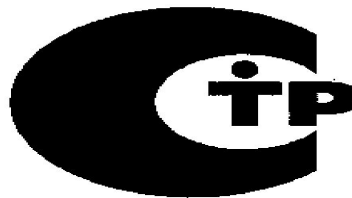
Руководитель (уполномоченное
лицо) органа по сертификации
Эксперт-аудитор (эксперт)

Л.В. Соколова
И.Д. Симанова

ЗНАК ОБРАЩЕНИЯ НА РЫНКЕ — **соответствие требованиям технических** **регламентов России.**

Маркируется, если продукция прошла
подтверждение соответствия с выдачей
сертификата соответствия или декларации о
соответствии ТР России.

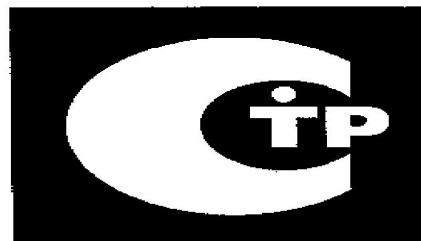
Вариант 1



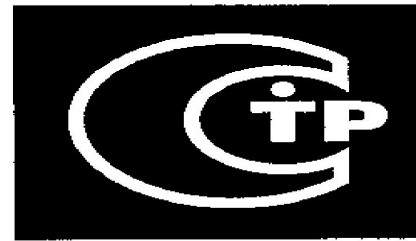
Вариант 2



Вариант 3



Вариант 4



ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ, СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ В РФ

ЭКЗЕМПЛЯР ОРГАНА
ПО СЕРТИФИКАЦИИ

ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ

Индивидуальный предприниматель **Иванов Виктор Александрович**
зарегистрирован в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП) от 10.12.2009,
ОГРНИП 309661334400049
Россия, 623550, Свердловская обл., р.п. Пышма, ул. Лермонтова, 49, телефон 8 (34372) 2-19-15

в лице индивидуального предпринимателя **Иванова Виктора Александровича**
заявляет, что
ГЛИНА ГОЛУБАЯ САПРОПЕЛЕВАЯ (КОСМЕТИЧЕСКАЯ)
выпускаемая по ТУ 9158.001-664900019302-2011 "Глина голубая сапропелевая (косметическая). Технические условия"
Серийный выпуск

изготовителем **Индивидуальный предприниматель Иванов Виктор Александрович**, ОГРН: 309661334400049.
Россия, 623550, Свердловская обл., р.п. Пышма, ул. Лермонтова, 49

Код ОК 005-93 (ОКП): 91 5860
Код ТН ВЭД России: 3304 99 000

соответствует требованиям
ГОСТ Р 51391-99 (п. 4.6)

Декларация принята на основании
протоколов испытаний №№7923, 8218ф от 09.08.2011, №8617 от 23.08.2011 ИЛЦ ФБУЗ
"ЦГиЭ в Свердловской области", рег. № РОСС RU.0001.21ПЮ73;
№8649-К от 04.10.2011 ИЛЦ ФГУ "Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии"
Минздравсоцразвития России, рег. № РОСС RU.0001.510608;
свидетельства о государственной регистрации № RU.66.01.40.001.E.000381.10.11 от 24.10.2011
Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, 620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3

Дата принятия декларации: 27.10.2011
Декларация о соответствии действительна до: 26.10.2014

И.П. **Иванов Виктор Александрович** Индивидуальный предприниматель
В.А. Иванов
подпись инициалы, фамилия

Сведения о регистрации декларации о соответствии
Орган по сертификации продукции и услуг государственного образовательного учреждения
дополнительного профессионального образования «АКАДЕМИЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И
СЕРТИФИКАЦИИ (УЧЕБНАЯ)» (УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ)
Российская Федерация, 620990, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 2а, тел. (343) 355-27-86, факс (343) 355-27-86, E-mail
mifil@uifams.ru
Аттестат рег. № РОСС RU.0001.11АЯ55 выдан 13.12.2010г. Федеральным агентством по техническому регулированию и
метрологии

Дата регистрации 27.10.2011, регистрационный номер декларации РОСС RU.АЯ55.Д45504

И.П. **Л.В. Соколова**
подпись инициалы, фамилия руководителя органа по сертификации

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АЯ55.Н06256
Срок действия с 03.11.2011 по 02.11.2014
№ 0175525

Орган по сертификации пер. № РОСС RU.0001.11АЯ55.ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ (УЧЕБНАЯ)»
(УРАЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ), Российская Федерация, 620990, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 2а, тел. (343)
355-27-86, факс (343) 355-27-86, E-mail aip@uifams.ru

ПРОДУКЦИЯ
ГЛИНА ГОЛУБАЯ САПРОПЕЛЕВАЯ (КОСМЕТИЧЕСКАЯ).
ТУ 9158-001-664900019302-2011.
Серийный выпуск.

КОД ОК 005 (ОКП):
91 5860

КОД ТН ВЭД России:
3304 99 000 0

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ТУ 9158-001-664900019302-2011 "Глина голубая сапропелевая (косметическая).
Технические условия"

ИЗГОТОВИТЕЛЬ Индивидуальный предприниматель **Иванов Виктор Александрович**.
Адрес: Россия, 623550, Свердловская обл., р.п. Пышма, ул. Лермонтова, 49.

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН Индивидуальный предприниматель **Иванов Виктор Александрович**
ОГРНИП 309661334400049. Адрес: Россия, 623550, Свердловская обл., р.п. Пышма, ул. Лермонтова, 49.
Телефон 8 (34372) 2-19-15.

НА ОСНОВании протоколов испытаний №№7923, 8218ф от 09.08.2011, №8617 от 23.08.2011
ИЛЦ ФБУЗ "ЦГиЭ в Свердловской области", рег. № РОСС RU.0001.21ПЮ73;
№8649-К от 04.10.2011 ИЛЦ ФГУ "Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии"
Минздравсоцразвития России, рег. № РОСС RU.0001.510608;
свидетельства о государственной регистрации № RU.66.01.40.001.E.000381.10.11 от 24.10.2011
Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, 620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3;
заявки-декларации № 6296 от 21.10.2011

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Место нанесения знака соответствия: на потребительской таре. Инспекционный контроль - один раз в год.
Срок действия 10.

Руководитель органа **Л.В. Соколова**
подпись инициалы, фамилия
Эксперт **И.Д. Симаклова**
подпись инициалы, фамилия

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

- **Стандарт организации**- это комплект документов, которые максимально конкретно описывают бизнес-процесс предприятия, а также что сотрудник должен знать и сделать в определенной ситуации
- **Стандарт организации** нужен чтобы повысить качество управления объектом и повысить эффективность бизнеса

Стандарт организации

ВАЖНЕЙШИЕ ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ РЕГУЛИРУЮЩИЕ РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ (РИТЕЙЛ)

Контролируется государством

Применение гражданского кодекса РФ в ритейле:

- Продавец и покупатель вне зависимости от организационно-хозяйственной формы являются равнозначными субъектами хозяйственного права.
- Ст. 211. **Риск случайной гибели имущества** или случайного повреждения имущества (в т. ч. товара) несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором.

Продолжение:

- Ст. 223. **Момент возникновения права собственности у приобретателя** происходит в момент передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено законом.
- Ст. 459. **Переход риска случайной гибели товара.** Риск переходит на покупателя с момента, когда продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю.

Продолжение:

- **Ст. 493. Форма договора розничной купли-продажи.** Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека (или окончания расчета с покупателем).
(п. 20, Постановления правительства РФ № 55 «Правила продажи отдельных видов товаров» в ред. 05.01.2015 г.)

Аванс

Аванс (предоплата) – некоторая денежная сумма, которую при наличии двух встречных обязательств, одно из которых является денежным, должник по денежному обязательству передает своему кредитору во исполнение денежного обязательства до начала исполнения встречного обязательства.

Задаток

Задаток – некоторая денежная сумма, которую одна сторона договора передает другой стороне этого же договора как доказательство заключения договора, в **счет исполнения обязательств** по нему и в обеспечение исполнения обязательств по этому договору.

Ст.ст. 380 и 381 ГК РФ задатком могут служить только денежные суммы.

Если в договоре нельзя квалифицировать передаваемую сумму как задаток, то она считается авансом.

Основные отличия задатка от аванса

- Если тот, кто **дал задаток**, ответственен за неисполнение обязательств по договору, обеспеченному задатком, задаток полностью остается у получившего его;
- Если тот, кто **получил задаток**, ответственен за **неисполнение обязательств** по договору, обеспеченному задатком, получивший задаток обязан вернуть давшему этот задаток **в двойном размере**.

При дистанционных продажах задаток применяться не может.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» (в ред. от 13.07.2015)

Термины и определения.

- **Потребитель** – гражданин, **имеющий намерение** заказать или приобрести либо заказывающий, **приобретающий** или **использующий** товары (работы, услуги) исключительно **для личных**, семейных, домашних и иных **нужд**, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Содержание прав потребителя зависит:

- **Потребитель может предъявить претензии:**
 1. в товаре есть недостаток (важно какой недостаток и какой товар!)
 2. в товаре нет недостатка, но товар не подходит покупателю (важно по каким причинам)

Особенности договора с приобретателем

Способ продажи товара (по образцам,
дистанционные продажи и т.д.)

Вид товара (сезонный, технически сложный и т.д.)

- **Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие** товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или **целям**, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.
- **Существенный недостаток товара (работы, услуги)** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

- **Срок ответственности за недоброкачественный товар - 2 года** или иной другой разумный срок, если *потребитель докажет*, что дефект имеет **предпродажный характер**.
- **Срок годности** – период, по истечению которого товар не пригоден к использованию.
- **Срок службы** – период, в течение которого *изготовитель отвечает* за существенные недостатки в товаре и безопасную эксплуатацию, если *потребитель докажет*, что дефект имеет предпродажный характер.
- **Гарантийный срок** – период, в течение которого *продавец* отвечает за качество товара, если не *докажет*, что дефект имеет послепродажный характер.
- **Сезонные сроки** – устанавливают период, с наступлением которого по товарам сезонного ассортимента начинают действовать гарантийные сроки (устанавливаются местными органами руководства регулирования торговли).

- Продавец **обязан** принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости **провести проверку качества товара**. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. (ст.18, п.5).
- При несогласии потребителя с ее результатами должна быть проведена **экспертиза в аккредитованной лаборатории** (ст. 18, пп. 6,7)

- Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец потребитель обязан **возместить продавцу расходы** на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.
- **Условия договора, ущемляющие права потребителя** по сравнению с федеральными правовыми актами **признаются недействительными**

- **Информационные права потребителей.**

Ст. 8. Право потребителя на информацию об изготовителе и о товарах.

Ст. 9. Информация об изготовителе.

Ст. 10. Информация о товарах.

Ст. 11. Режим работы продавца.

Ст. 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца за ненадлежащую информацию о товаре).

Ст. 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца за ненадлежащую информацию о товаре).

- **Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре** несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации
- При рассмотрении требований потребителя необходимо исходить из предположения об **отсутствии у потребителя специальных познаний** о свойствах и характеристиках товара

Ответственность изготовителя (продавца) за ненадлежащую информацию о товаре

РЕГУЛИРУЕТСЯ

- Законом РФ “ О защите прав потребителей” № 2300-1 от 07.02.1992г.(в ред. 13.07.15)

Ст. 12. Ответственность изготовителя (продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.

Ст.13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца...) за нарушения прав потребителя

Возврат уплаченной суммы за товар ненадлежащего качества, а также возмещение других убытков, причиненных покупателю вследствие продажи ему данного товара

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г № 195-ФЗ (в ред. 01.05.16)

Глава 14 Административные правонарушения в области предпринимательской

- Деятельности: на долж. лицо от 3 до 4 т.р. на юридических лиц от 30-40.

Глава 29 Рассмотрение дела об административном нарушении

Наложение административного штрафа на должностных лиц от пятисот до четырех тысяч рублей, на юридических лиц от пяти тысяч до сорока тысяч рублей (в зависимости от случая)

- Уголовным кодексом, ст.238

Наложение штрафа в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо ограничение свободы на срок до двух лет, либо лишением свободы на тот же срок

Пример оформления фасада



Оформление фасада



Оформление фасада





2014 год
ул.Бисертская, 133





Дубанина О.Л.





DooDoo.Ru

МАГАЗИН



МЯСО РЫБА

Смесители

такие

гладкие

влажные

плавно

изогнутые

Оформление ценников

- **Пункт 19 ППРФ «Правила продажи отдельных видов товаров» в редакции от 23.12.2015**

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных

Оформление ценника на товар

№/№	Требования	Информация на ценнике
	п.19 Правил продажи	
1	наименования товара	Дневной крем для лица для нормальной и комбинированной кожи ЧЕРНЫЙ ЖЕМЧУГ ВЮ-программа
2	сорта (при его наличии)	-
3	цены за вес или единицу товара	250 руб. 1 шт.

Оформление ценника



Оформление ценника



Оформление ценников

ДЕЛИКАТЕСНЫЙ КОСИЧКА .ОПЧЕНЫ			
И 45 1КГ			
SN: 3295 255: 255	УПАК	ГОДЕН	ВЕС
	255.255	13.08.56	0.390
	ЦЕНА	СУММА	
	(23)	308.3	
2 317605 003908	116.10	45.28	
Сеть магазинов "Купец"			



Оформление ценника



Оформление ценника





ООО "КОПЕЦКА-МОСКВА"
114000, Ст. М., 1-й Сортировочный ул. (Бортовая), д. 300
Директор: СМСТ "Серебряковская"
Россию

Кашеобразный

Вес: 300 г
Цена за шт:

14 руб. 40 коп.

Тел.: 240-00-000 000-000-0000 000-000-0000

— Успех — 15.01.10

одежда 249 / 249

Цена: 249.00 руб.



4 601011 249028

ШАПКА

с ушками

АРТИКУЛ	1220
РАЗМЕР	20
ОБЪЕМ ГРУДИ	40
РОСТ	62

состав хлопок 100%
перед использованием стирать



ГОСТ 12 694-90



4 607114 583670



ЛТ 34

Оформление ценника

ООО салон — магазин «УРАЛОЧКА»
ТОВАРЫ № 347 ДАТА 25.02
НАИМЕНОВАНИЕ Капеллеу с/н
сезн в мешки М Ж Д
РАЗМЕР _____ ИЗНОС _____ %
ЦЕНА 670.-
1УЦ. _____ 2УЦ. _____
ПРИНЯЛ [подпись] КОМИТЕНТ [подпись]



набор Дуру Арома Имбирь Гель
ушв+Жидк.мыло+Туал.мыло+Моча.

Дата

14.12.2005



21 50

грн /ед

Дубанина О.П.

АКЦИЯ

ГЕЛЬ ДІДУША
УСПОКАИВАЮЩИЙ ДУРУ
250мл

99

44

~~47~~



Оформление ценников





ТЕЛЕ★МАКС
ЭЛЕКТРОНИКА

СЭКОНОМЬ!



2 000 рублей

SONY KDL-46S2000K, T

СТАРАЯ
ЦЕНА

~~55 998.-~~

57 998.-

РЕКЛАМА

METRO
для профессионалов

Артикул: 4799301

**Стол квадратный
Алюминиевый**

60x60

Товар предлагается поштучно

Цена без НДС

1199.⁰⁰

Цена с НДС

1414.⁸²

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКА

- **Ремонт** - в течение **45 дней** или в минимально необходимый срок; выдается информация о том что сделано во время ремонта, возможна выдача товара **той же марки** во временное пользование (перечень №1 ППРФ №55);
- **Замена товара** на аналогичный товар или товар другой марки с перерасчетом цены (в течение **7 дней**, возможно продление до 30 дней)

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКА

- ❑ Уценка товара (в течение 10 дней)
- ❑ Расторжение договора и возмещение потребителю понесенных убытков (в течение 10 дней)
- ❑ Потребитель в праве выбрать по своему усмотрению варианты данных прав.

Для реализации своих прав **предъявление чека не является обязанностью потребителя.**

Недостатки обнаружены в технически сложных товарах

- ❑ Отказ от исполнения договора и возврат денег
- ❑ Замена на товар этой же марки или другой марки с перерасчетом цены **в течение 15 дней** со дня передачи товара потребителю
- ❑ После 15 дней эти **права сохраняются** если:
недостаток существенный, нарушены сроки ремонта, срок ремонта в каждый гарантийный год был более 30 дней

Перечень

технически сложных товаров

(утв. постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924)

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

Перечень

технически сложных товаров

(утв. постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото-и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

Права потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Обмен производится при выполнении следующих условий:

- Непродовольственный товар (не внесен в перечень №2 ППРФ №55)
- Не был в употреблении.
- Сохранены товарный вид, потребительские свойства.
- Сохранены пломбы, фабричные ярлыки.
- Имеется кассовый или товарный чек (однако его отсутствие не лишает права ссылаться на свидетельские показания).

Права потребителя на обмен товара надлежащего качества.

- Замена товара должна быть произведена в течение **14 дней с момента продажи**, не считая дня покупки товара
- При отсутствии необходимого товара на замену, потребителю должны возвращаться деньги (в течение **3-х дней**)

Дистанционный способ продажи товара.

Ст. 26¹

1. Договор розничной купли может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. (в ред. Федерального закона от 03.06.2009 № 121-ФЗ)

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение **семи дней**.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель в праве отказаться от товара в течение **трех месяцев** с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его **товарный вид, потребительские свойства**.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Приложения.

1. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

(Постановление правительства РФ № 55 в ред. 04.10.2012)

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
- Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
- Парфюмерно-косметические товары.
- Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж.
- Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

Продолжение:

- Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
- Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
- Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
- Автомобили и мототехнические товары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные. Бытовое газовое оборудование и устройства).
- Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
- Животные и растения.
- Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Ответственность продавца за просрочку выполнения требований потребителя

- За просрочку выполнения требований потребителя по ст. 20-22 (ремонт, замена, уценка, возмещение убытков) **взимается пеня 1%**
- Размер компенсации морального вреда **определяется судом**
- За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) **50%, от суммы присужденной судом в пользу потребителя**

Директору магазина №25
Петрову В.Г.
от Иванова О.П.
проживающего по адресу
г.Екатеринбург, ул.Серова, д36

Заявление

Событие (что и когда купил, что и когда обнаружил)

Прошу провести экспертизу(требую проведения
экспертизы)

Требования клиента в соответствии с ЗПП

- ремонт
- уценка
- замена на аналогичный товар или на товар другой марки

Акт осмотра товара.

«__» ____ 201_ г.

(место составления акта)

Настоящий акт составлен специалистом магазина _____ в том, что на основании обращения покупателя _____ был произведен технический осмотр _____, купленного покупателем _____ в магазине _____.

(дата покупки)

Результаты осмотра:

1. _____
2. _____

Осмотр произведен в присутствии покупателя _____.

Приложения:

1. Заявление покупателя.
2. Кассовый и товарный чеки.

Представитель магазина: _____

Покупатель: _____

Расписка в изъятии товара у потребителя.

Протокол осмотра

«__» _____ 201_ г.

(место составления акта)

Осмотр товара _____ производился при (искусственном, естественном, комбинированном) освещении на бракеражном столе _____ с использованием

(размеры)

(или без использования) специального оборудования (нужное указать). Комиссии в составе _____.

В результате осмотра было обнаружено:

1. _____

2. _____

Заключение:

учитывая вышеизложенное, признать наличие (или отсутствие) дефекта, указать конкретно, какой.

Подписи членов комиссии: _____

Заключение
о проверке качества изделия верхнего трикотажа по претензии
потребителя _____
от _____

На основании протокола органолептической проверки качества трикотажного джемпера, представленного потребителем _____ было обнаружено:

- Явления пиллинга на изделии, которые возникают в результате носки изделия;
- Следы носки изделия в подмышечных областях;
- Дыра на спине размером _____, причина возникновения, которой не может быть достоверно определена органолептическими методами.

На основании статей 223, 224 ГК РФ – право собственности у приобретателя возникает с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. В соответствии со ст. 493 ГК РФ договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека. По ст. 476 ГК РФ продавец отвечает только за дефекты, которые носят предпродажный характер.

При приемке трикотажных товаров в магазине мы руководствуемся ГОСТом 9173 «Изделия трикотажные. Правила приемки» Проводится сплошной контроль качества, т. е. каждого изделия верхнего трикотажа. Проведение неразрушающего контроля качества позволяет обнаружить как значительные, так и мало значительные дефекты. Обнаруженное повреждение не относится к скрытому и мало значительному, поэтому товар с таким дефектом не мог поступить в продажу. В нашем случае потребителю были созданы все необходимые условия для отбора и осмотра товара. **В момент передачи товара, названные дефекты потребителем не идентифицировались.**

В соответствии со статьей 476 ГК продавец отвечает за недостатки товара, если **покупатель докажет**, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. Однако, руководствуясь ст. 18 п. 5 ФЗ «О защите прав потребителя» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и провести проверку его качества.

При проведении проверки качества комиссией (смотри протокол осмотра изделия) предпродажный характер дефекта не был подтвержден.

Руководствуясь ст. 18 п. 6 ФЗ «О защите прав потребителя» сообщаем Вам, что в случае несогласия с нашим заключением вы вправе его оспорить и **провести за свой счет независимую экспертизу в лаборатории имеющей государственную аккредитацию** на проведение таких экспертиз. Однако считаю необходимым предупредить Вас, что такая товароведческая экспертиза носит разрушающий характер и изделие может потерять товарный вид.

С уважением _____

Интерактивная связь с потребителями

- Формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров(работ, услуг) возлагается на орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, с привлечением общественных объединений потребителей

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ,

Дубанина Ольга Леонидовна

**Уральский региональный
консалтинговый Центр**

Телефон\факс 8(343)257-60-00

e-mail: Olga.dubanina@gmail.com