

**САМОРЕГУЛИРОВАНИЕ  
НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ  
ОПЫТ АССОЦИАЦИИ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ**

**Тамара Шокарева  
Президент  
Ассоциация Прямых Продаж (Россия)**



**МЫ РАБОТАЕМ  
С ЛЮДЬМИ И ДЛЯ ЛЮДЕЙ**

## **АССОЦИАЦИЯ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ (РОССИЯ)**

- **создана в 1996 году**
- **основатели Мэри Кэй, Эйвон, Орифлэйм**
- **член WFDSA и SELDIA**

# КОМПАНИИ-ЧЛЕНЫ АССОЦИАЦИИ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ



Многофункциональные системы из нержавеющей стали для приготовления пищи и другие товары для кухни.



Продукция для обеспечения правильного питания, красоты и домашнего хозяйства.



Высококачественные натуральные пищевые добавки.



Парфюмерия, косметика, аксессуары, бижутерия



Парфюмерия, космецевтическая продукция и декоративная косметика.



Косметические средства, декоративная косметика, парфюмерия, биодобавки.



Парфюмерно-косметическая продукция, бижутерия, аксессуары, белье.



Нижнее белье, аксессуары



Продукты для сбалансированного питания, хорошего самочувствия и персонального ухода.



Средства по уходу за кожей лица и тела, декоративная косметика, профессиональные косметические средства, парфюмерия.



Парфюмерно-косметическая продукция, пищевые добавки



Косметическая продукция, парфюмерия, средства по уходу за кожей.



Космецевтики, косметические средства, БАД, декоративная косметика, профессиональная косметика, парфюмерия



Товары для здорового образа жизни.



Косметические средства и биологически активные добавки.



Средства по уходу за кожей лица и телом, парфюмерия, декоративная косметика, аксессуары.



Сок Tahitian Noni, косметическая продукция

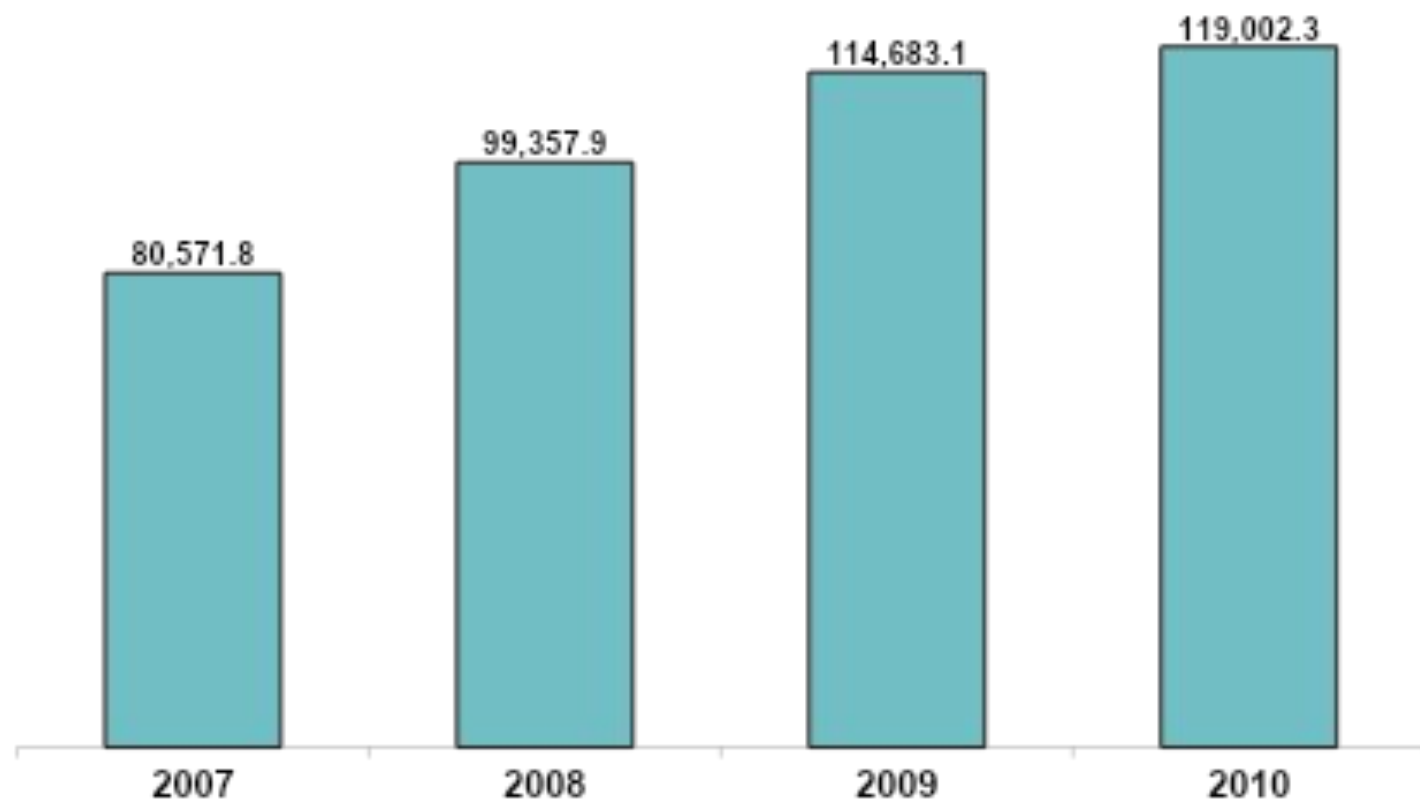


Высококачественная пластиковая посуда.

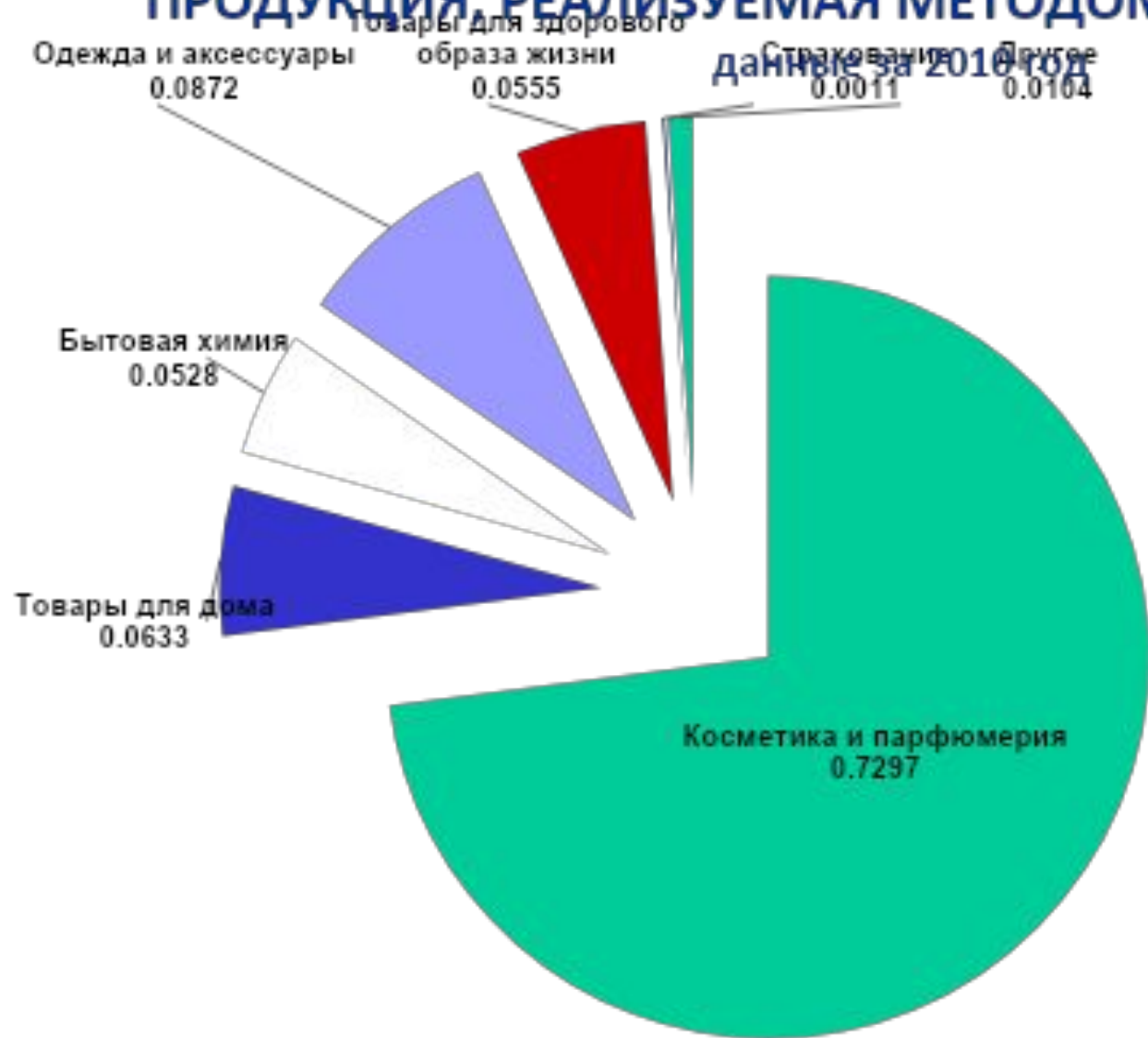


БАД, косметическая продукция и товары для дома

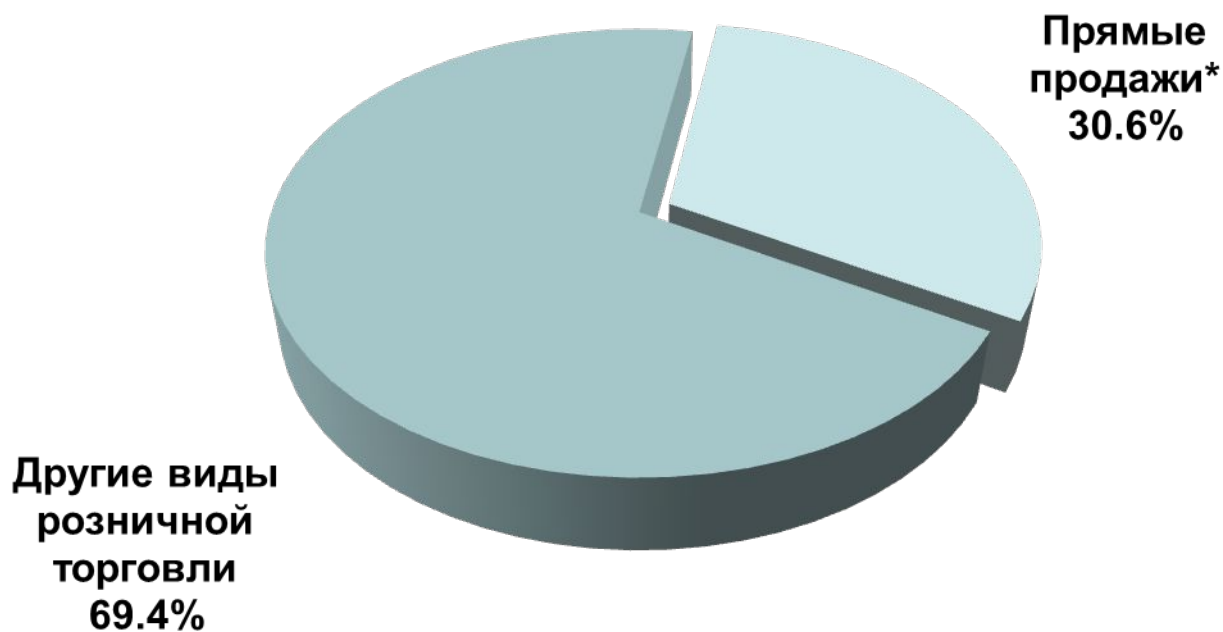
**ОБЪЕМ ПРОДАЖ**  
**ДАННЫЕ ПО КОМПАНИЯМ-ЧЛЕНАМ АПП (РОССИЯ)**  
В МИЛЛИОНАХ РУБЛЕЙ



# ПРОДУКЦИЯ, РЕАЛИЗУЕМАЯ МЕТОДОМ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ



**ДОЛЯ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ В ОБЩЕМ ОБЪЕМЕ  
РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ  
(ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИЙ РЫНОК)  
данные за 2010 год**



\* Компании-члены АПП

# ЭТИКА ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

**Основная цель Ассоциации прямых продаж – развитие индустрии прямых продаж, главным условием и предпосылкой которого является защита прав потребителей и соблюдение этических стандартов ведения бизнеса.**

**Краеугольным камнем Ассоциации является ее Кодекс профессиональной этики. Каждая компания-член АПП обещает следовать процедурам и нормам Кодекса, этично вести бизнес и предоставлять качественный сервис, что является необходимым условием членства в Ассоциации.**

# ЭТИКА ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

## КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

- Принят в 1999 году
- Базируется на положениях Этических Кодексов Всемирной Федерации ассоциаций прямых продаж (WFDSA)
- Согласован с Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства





# КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

- Кодекс профессиональной этики в области Прямых Продаж регулирует отношения с Потребителями, с Продавцами, между Продавцами и между Компаниями-членами Ассоциации Прямых Продаж
- Положения Кодекса превышают положения российского законодательства
- Направлен на поддержание этического поведения на рынке
- Устанавливает последовательный порядок рассмотрения споров и реагирования на возможные жалобы, позволяет осуществить оперативное досудебное разбирательство жалобы и принять по ней решение, удовлетворяющие все стороны, вовлеченные в конфликт.
- Соблюдение положений Кодекса – обязательное условие членства в АПП

# ЭТИКА ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

## АДМИНИСТРАТОР КОДЕКСА

- Независимое от членов АПП лицо
- Рассматривает жалобы потребителей, дистрибьюторов и компаний
- Решения Администратора обязательны для исполнения компаниями-членами АПП



# ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА

**Если у потребителя возникли претензии к компании, не являющейся членом российской Ассоциации прямых продаж, то он может обратиться с жалобой в национальную Ассоциацию прямых продаж той страны, в которой данная компания является членом.**

# ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА НА ПРИМЕРЕ КОМПАНИИ **KIRBY**

Компания Kirby – не является членом российской АПП  
Компания Kirby – является членом АПП США

Обратиться в компанию Kirby  
Телефон «горячей линии» для России  
8 10 800 547 292 72

**В случае, если жалоба не урегулирована ...**

Обратиться в Ассоциацию прямых продаж США  
Code Administrator  
Direct Selling Association  
1667 K Street, NW, Suite 1100, Washington, D.C. 20006  
FAX (202) 452-9010  
<http://dsa.org/ethics/complaint/?fa=complaintForm>

# ПРОПАГАНДА КОДЕКСА И КОЛЛЕКТИВНОГО ЗНАКА АПП

## Брошюра с кратким изложением Этического Кодекса

### Этический кодекс Ассоциации прямых продаж

**ЗАЩИЩАЕТ**

- потребителей
- продавцов
- индустрию

**ГАРАНТИРУЕТ**

- этическое ведение бизнеса

**УСТАНОВЛИВАЕТ**

- стандарты индустрии

**ОБЕСПЕЧИВАЕТ**

- доверие и удовлетворенность потребителей
- выполнение компаниями-членами АПП обязательств, превышающих требования российского законодательства

#### КОМПАНИИ-ЧЛЕНЫ АССОЦИАЦИИ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ



**ASSOCIATION ПРЯМЫХ ПРОДАЖ**  
www.rdsa.ru

Член Всемирной федерации ассоциаций прямых продаж  
www.wfbsa.org

### Ассоциация прямых продаж

### Наши обязательства!

#### Краткий обзор Этического кодекса АПП

Людям индустрии прямых продаж предлагается людям качественные товары и честные возможности ведения собственного бизнеса. Покупая продукцию у члена АПП, убедитесь, что компания, которую он представляет, является членом Ассоциации прямых продаж (АПП). Все компания-члены АПП обязаны строго выполнять положения Этического кодекса, гарантируя тем самым высочайшее качество и защиту Ваших прав в качестве потребителя.

#### Один из принципов прямой продажи:

Информация должна предоставляться своевременно и в полном объеме. Закрытие информации от клиентов и партнеров неэтично и нечестно. Выборы правомерны только прозрачно.

Информация должна предоставляться своевременно и в полном объеме. Закрытие информации от клиентов и партнеров неэтично и нечестно. Выборы правомерны только прозрачно.

Информация должна предоставляться своевременно и в полном объеме. Закрытие информации от клиентов и партнеров неэтично и нечестно. Выборы правомерны только прозрачно.

#### Компания-член Ассоциации прямых продаж принимает на себя следующие обязательства:

Поддерживать полную и достоверную информацию на факте информации и обеспечения конфиденциальности данных.

Защищать данные и персональные данные. Предоставлять информацию о членстве, статусе и статусе. Являясь членом организации, принимать участие в ней.

В случае проведения мероприятий по продаже с компанией, компания по запросу продавца должна вернуть, либо изъять, либо предоставить информацию о продажах, включая информацию о количестве, качестве и цене товаров, и обеспечить процедуры на персональную информацию о продажах.

В случае проведения мероприятий по продаже с компанией, компания по запросу продавца должна вернуть, либо изъять, либо предоставить информацию о продажах, включая информацию о количестве, качестве и цене товаров, и обеспечить процедуры на персональную информацию о продажах.

#### Процедура рассмотрения претензий и жалоб

Компания-член АПП обязуется поддерживать все рекламные материалы для регулирования рекламных акций на основе корректности, прозрачности, достоверности и правдивости.

В случае если жалоба или спор не могут быть урегулированы с помощью внутреннего механизма Этического кодекса, претензии на рассмотрение Национальной Администрации Рекламы Ассоциация прямых продаж, который предоставляет услуги, с тем чтобы не нарушить при этом интересы и права потребителей.

#### В случае возникновения у Вас претензий или жалоб:

Обратитесь в компанию, в которой Вы хотите претензии. Вы можете обратиться к Национальному Администратору Рекламы Ассоциация прямых продаж, претензии на сайте www.rdsa.ru, предъявляете и получаете Этический Кодекс и информацию о предоставлении услуг по урегулированию претензий.

В случае если Ваши жалоба не были урегулированы в ходе спора и Вы не удовлетворены результатом претензий, Вы можете обратиться в Национальную Администрацию Рекламы Ассоциация прямых продаж.

**Жалобы и претензии направляются**  
Администратору Кодекса  
Ассоциация прямых продаж  
101000, Москва, Уланский пер., д.4, стр.1  
E-mail: code@rdsa.ru

Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП  
Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП  
Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП Этический кодекс АПП