

**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.

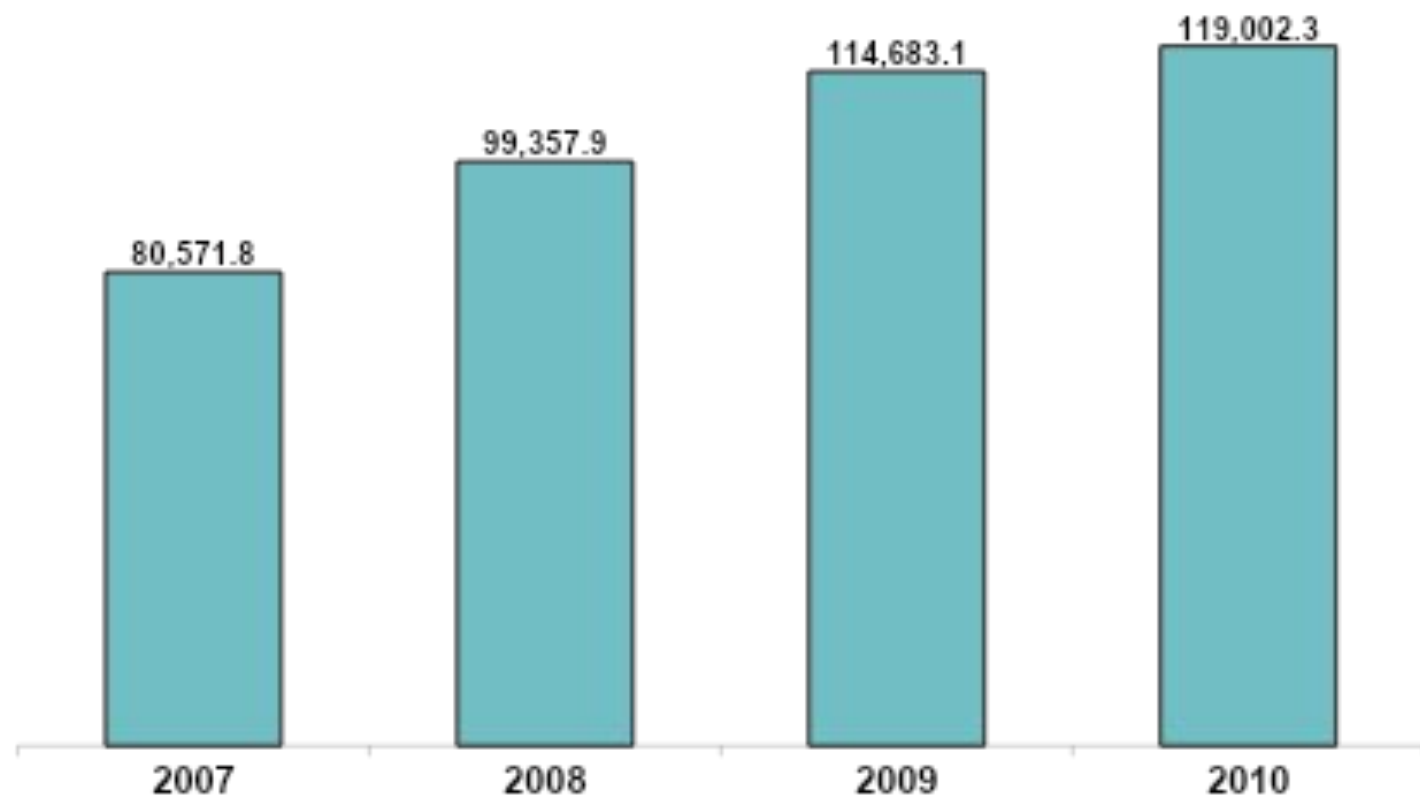


БАД, косметическая продукция и товары для дома

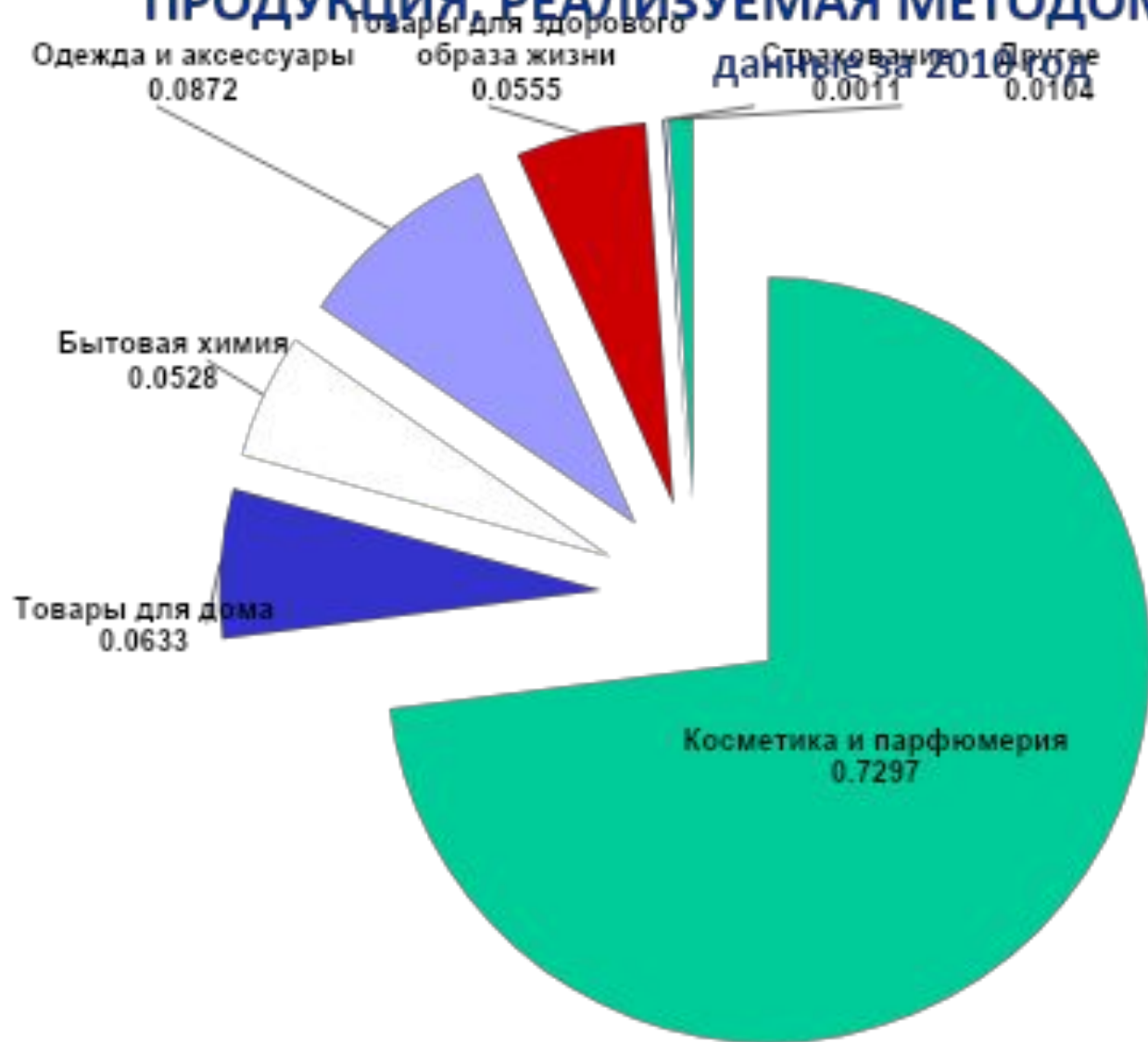
ОБЪЕМ ПРОДАЖ

ДАННЫЕ ПО КОМПАНИЯМ-ЧЛЕНАМ АПП (РОССИЯ)

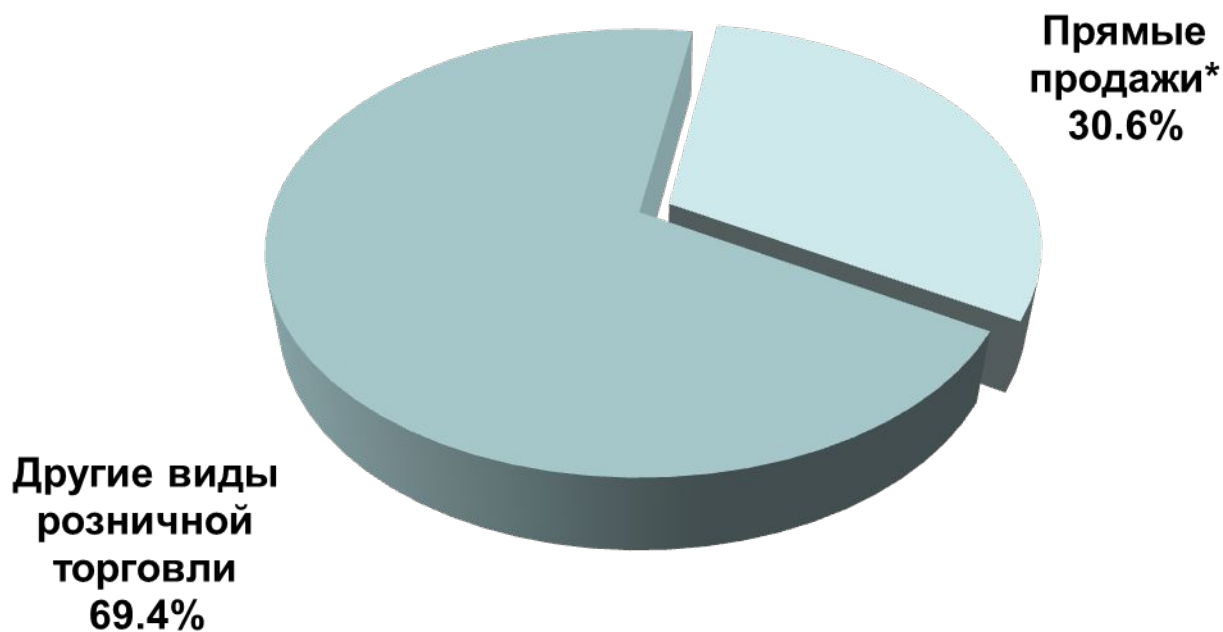
В МИЛЛИОНАХ РУБЛЕЙ



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 OF DIRECT SELLERS

ASSOCIATION ПРЯМЫХ ПРОДАЖ

www.rdsa.ru

Член Всемирной федерации ассоциаций прямых продаж **www.wfidsa.org**

Ассоциация прямых продаж **Наши обязательства!**

Краткий обзор Этического кодекса АПП

Индустрия прямых продаж предлагает людям качественные товары и дает возможность ведения собственного бизнеса. Покупая продукцию у продавца, убедитесь, что компания, которую он представляет, является членом Ассоциации прямых продаж (АПП). Все компания-члены АПП обязаны выполнять положения Этического кодекса, гарантируя тем самым высочайшее качество и защиту Ваших прав в качестве потребителя.

Компания-члены Ассоциации прямых продаж принимают на себя следующие обязательства:

Воспринимать с уважением и достоинством каждого покупателя и покупателя или клиента, выходя за пределы рынка продавца.

Предоставлять полную и достоверную информацию на факты информации в отношении собственных действий.

Закрывать договор с клиентом только в том случае, если клиент полностью информирован и согласен с условиями договора.

В случае прекращения сотрудничества продавца с клиентом, компания по просьбе продавца обязана вернуть любые средства, не использованные для продажи товаров, включая денежные средства, использованные для приобретения товаров, и вернуть средства, полученные при покупке товаров.

В случае прекращения сотрудничества продавца с клиентом, компания по просьбе продавца обязана вернуть любые средства, не использованные для продажи товаров, включая денежные средства, использованные для приобретения товаров, и вернуть средства, полученные при покупке товаров.

Воспринимать продавца от приобретения наиболее выгодных условий на продажу.

Запрещается продавать любые материалы, которые не являются частью товара и не являются частью товара.

Обязательна организация образовательных и обучающих программ, чтобы повысить профессионализм и улучшить навыки в области продаж.

Процедура рассмотрения претензий и жалоб

Компания-члены АПП обязаны предоставлять все данные, необходимые для рассмотрения жалоб клиентов на случаи нарушения прав потребителей, включая все документы, подтверждающие факты нарушения.

В случае если жалоба или спор не могут быть урегулированы в добровольном порядке, жалоба должна быть направлена на рассмотрение в Национальную Ассоциацию Прямых Продаж (Ассоциацию прямых продаж), который предоставляет услуги, связанные с рассмотрением жалоб клиентов и спорных ситуаций.

В случае возникновения у Вас претензий или жалоб

Обратитесь в компанию, в которой Вы являетесь клиентом. Все претензии, связанные с качеством товаров, должны быть направлены на адрес электронной почты Ассоциации прямых продаж, представителю на сайте Ассоциации прямых продаж, или в Национальную Ассоциацию Прямых Продаж (Ассоциацию прямых продаж).

В случае если Ваши жалобы не были урегулированы в добровольном порядке, Вы можете обратиться в Национальную Ассоциацию Прямых Продаж (Ассоциацию прямых продаж).

Жалобы и претензии направляются

Администрация 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