

**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, косметическая 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.

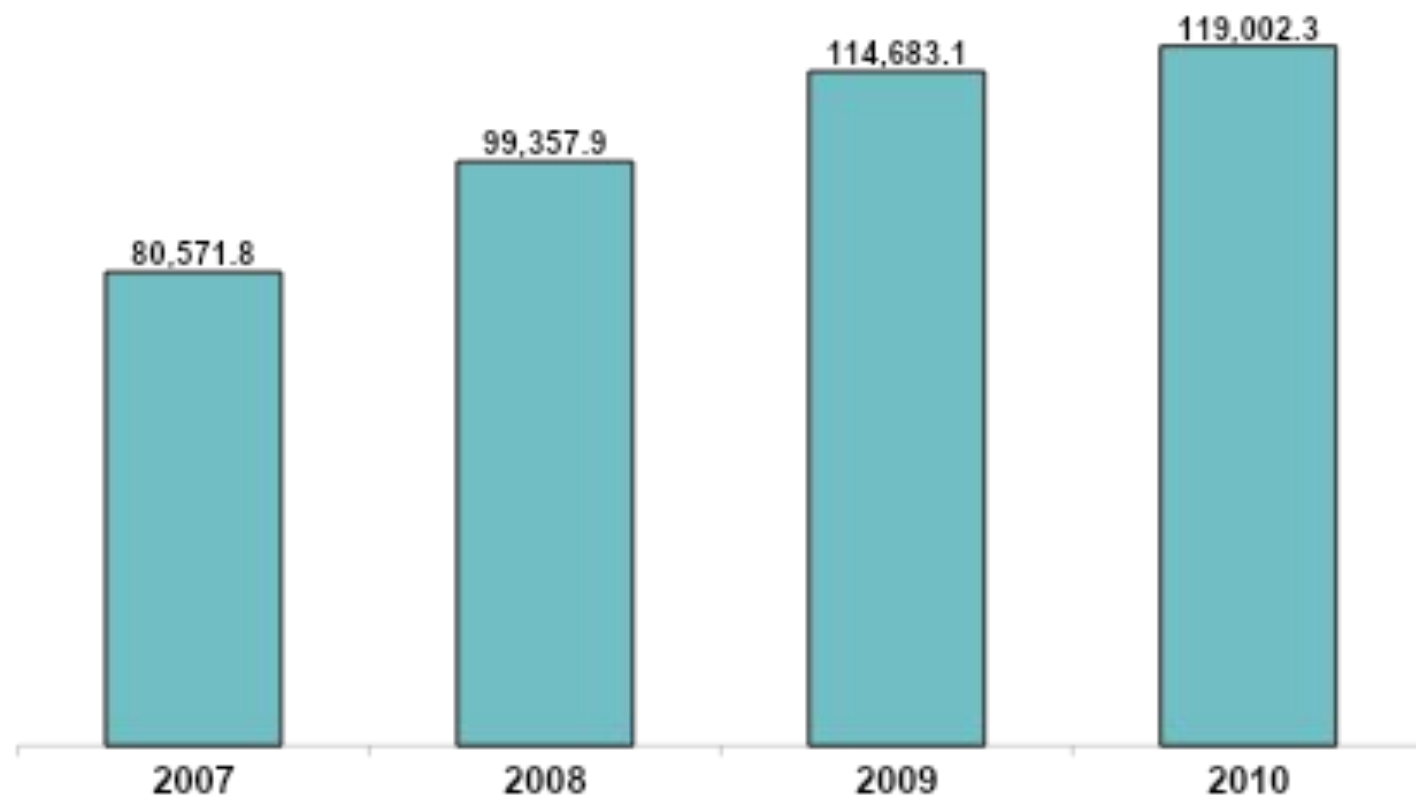


БАД, косметическая продукция и товары для дома

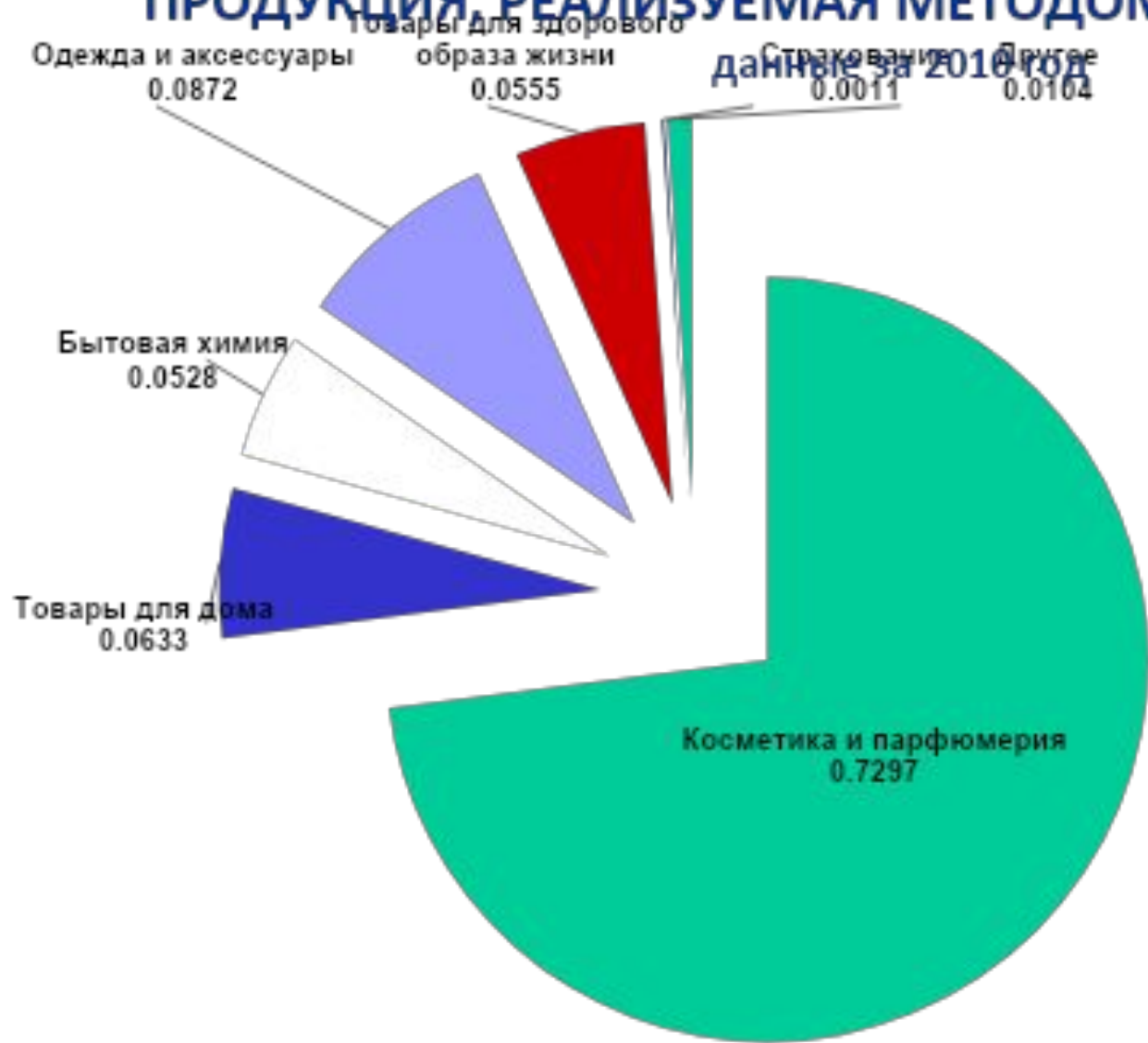
# ОБЪЕМ ПРОДАЖ

## ДАННЫЕ ПО КОМПАНИЯМ-ЧЛЕНАМ АПП (РОССИЯ)

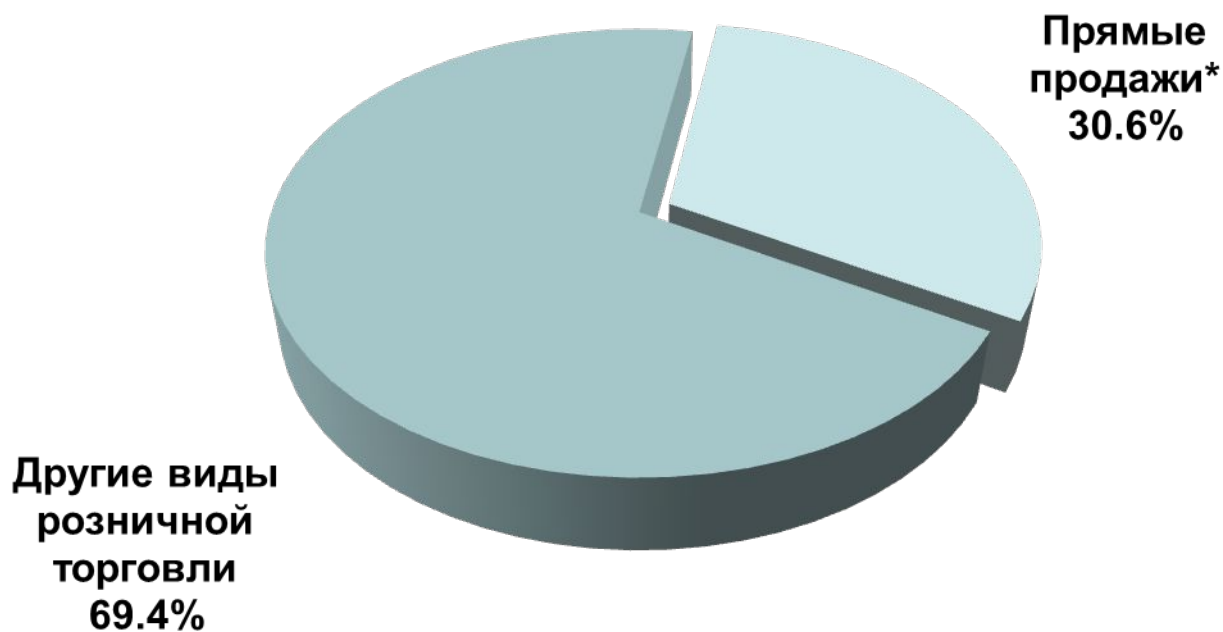
В МИЛЛИОНАХ РУБЛЕЙ



# 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](http://www.rdsa.ru)

Член Всемирной федерации ассоциаций прямых продаж [www.wfidsa.org](http://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 благодарностью, вежливо и благодарно всех клиентов, выходя за пределы рынка продаж.

Предоставлять, только и исключительно, основываясь на фактах информации в отношении соответствия продукта.

Закрывать договор с неактивными продавцами.

Передать клиенту информацию о товаре, содержание которой не противоречит информации об объеме продаж, закупки, хранения и доставки, а также о наличии возможных рисков, включая срок годности.

В случае прекращения сотрудничества продавца с компанией, компания по просьбе продавца обязана вернуть, либо возместить, или предоставить для продавца товарный материал, включая рекламные материалы, использованные в продвижении, и вернуть средства, уплаченные клиентом, которые были приобретены продавцом и которые не являются доходом для продавца, и выполнить процедуру по возврату средств клиенту в течение 10% от суммы возврата денег, в зависимости от количества товаров.

Возвратить продавцу от приобретенного некачественного товара клиенту на продажу.

Запрещается продавать, либо использовать, которые не соответствуют требованиям и стандартам компании.

Обязательна организация образовательных и обучающих программ, чтобы повысить профессионализм и улучшить качество обслуживания клиентов.

**Процедура рассмотрения претензий и жалоб**

Компания-члены АПП обязаны предоставлять все разумные услуги для регулирования возникающих споров на основе справедливых процедур рассмотрения жалоб и претензий.

В случае если жалоба или спор не могут быть урегулированы в установленные сроки, клиент жалоба (обязавшись с клиентом на рассмотрение) направляет Этический кодекс, претензии на рассмотрение Национальной Администрации Ресурсов Ассоциации прямых продаж, который предоставляет услуги, с тем чтобы не нарушить или не ухудшить качество услуг, с которыми клиент связан.

**В случае недовольства у Вас критикой или жалобой**

Обратитесь в компанию, в которой у Вас возникли претензии. Все компании-члены Ассоциации прямых продаж обязаны рассмотреть претензии в течение 30 дней с момента обращения. Если Вы не удовлетворены решением, Вы можете обратиться в Национальную Администрацию Ресурсов Ассоциации прямых продаж.

В случае если Вы не можете не быть удовлетворены решением, Вы можете обратиться в Национальную Администрацию Ресурсов Ассоциации прямых продаж.

**Жалобы и претензии направляются**

**Администрация Кодекса**  
**Ассоциация прямых продаж**  
 101000, Москва, Уланский пер., д.4, стр.1  
 E-mail: [code@rdsa.ru](mailto:code@rdsa.ru)

Этический кодекс АПП    Этический кодекс АПП    Этический кодекс АПП