

**Потребитель –
как активный участник рынка товаров
и услуг**

Учитель
технологии

Чутаева Татьяна
Юрьевна

Семья – основной потребитель товаров и услуг

В семейной экономике немаловажную роль играет информация о рынке товаров и услуг.

Семьи – это основные потребители товаров и услуг, и умение ориентироваться на их рынке поможет более экономно использовать семейные средства.



ТОВАРЫ

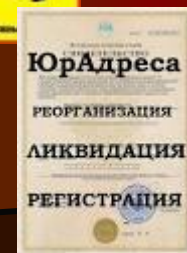
- Товар - материальный продукт, предназначенный для обмена на рынке с помощью купли-продажи.



УСЛУГИ



- **УСЛУГИ** - блага, предоставляемые организациями либо гражданами не в форме вещей (товаров), а в форме деятельности, в целях удовлетворения определенных потребностей людей; одна из важнейших разновидностей продукта.



информация о товаре:

- Информация о товарах. Торговые символы, этикетки штрих - код
- Понятие «информация о товарах» Источники информации о товарах или услугах. Понятие «сертификация». Задачи сертификации. Виды сертификатов. Понятия «маркировка», «этикетка», «вкладыш» виды торговых знаков. Штриховое кодирование и его функции. Информация, заложенная в штрих - коде.
- Анализ сертификата соответствия на купленный товар. Разработка этикетки на предполагаемый товар. Определение по штрих-коду страны изготовителя. Сравнение предметов по различным признакам
- Плакаты

пакет задач, необходимых потребителям товаров и услуг

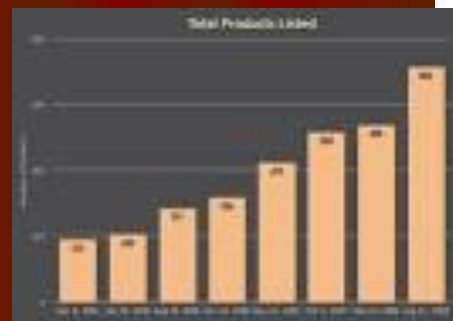
- Знать понятие «информация о товарах» Источники информации о товарах или услугах. Понятие «сертификация». Задачи сертификации. Виды сертификатов. Понятия «маркировка», «этикетка», «вкладыш» виды торговых знаков.
- Уметь получать информацию, заложенную в штрих-коде.



- Иногда семьи сами производят товары и услуги, а это также связано с информацией о товарах и услугах – с сертификацией и маркировкой продукции, инструкциями к ней, лицензией, на право оказания услуг и производство товаров

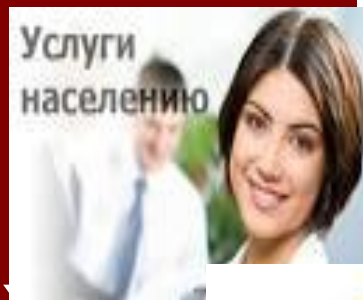


- **ИНФОРМАЦИЯ о товарах** – это совокупность сведений, которые позволяют судить о качестве товаров, их хранении, безопасности эксплуатации или употребления.



ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ о ТОВАРАХ и УСЛУГАХ

- Средства массовой информации
- Выставки товаров и услуг
- Наружная реклама
- Символы на этикетках, вкладышах, упаковках
- Инструкции с описанием качества товаров и технологии их применения
- устное и письменное общение между людьми, включая телефон, телефакс и электронную почту



На 5% выгоднее !!!



СЕРТИФИКАЦИЯ

В наибольшей степени потребителя интересует информация о качестве товара и услуг, их безопасность. Документ удостоверяющий данные условия – сертификат.

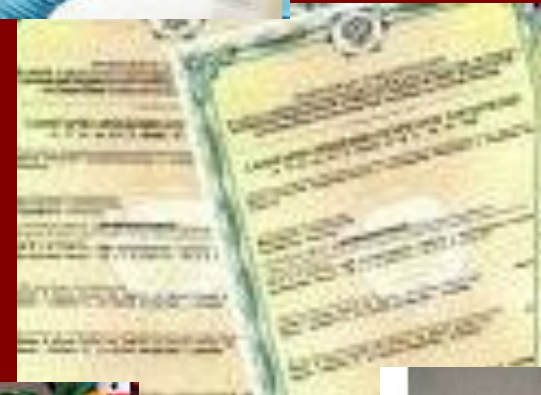
- *Сертификация - деятельность по обнаружению и подтверждению соответствия продукции установленным требованиям. Сертификация продукции (работ, услуг) имеет большое значение, поскольку выполняет важные социально-экономические задачи:*
1. Оказывает помощь потребителя в выборе продукции, служит защитой от недобросовестности продавца, изготовителя, контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества населения;
 2. Улучшает деятельность предприятий на рынке товаров и услуг внутри страны и международном рынке;
 3. Содействует экспорту и повышению конкурентоспособности отечественной продукции.



Сертификат необходим на все виды товаров и услуг

- Гигиенический сертификат- выдаётся органами и учреждениями Государственной санитарно-эпидемиологической службы.
- Сертификат соответствия - соответствие требованиям безопасности, на каждую партию рекомендуемых товаров, в том числе и зарубежных.

Во многих случаях необходимы оба вида сертификата.



Информация - это власть.

Торговые символы, этикетки и штрих-код

Поэтом можешь ты не быть, но потребителем... все равно будешь!

Какие же мы потребители? Как выясняется, не очень грамотные. Начнем с самого простого, с этикетки.

Кто может прочитать, что на ней написано (мы сейчас не о словах, а о множестве знаков на этикетках). Если знаки по уходу за одеждой как-то знакомы, о них говорят на уроках технологии), то экологические знаки вообще тёмный лес.

Проблема:

Этикетки содержат много знаковой информации. Потребитель часто не знает, что эти знаки и символы обозначают.

ИНФОРМАЦИЯ НА ЭТИКЕТКАХ

1. Товарный знак.
2. Штриховой код.
3. Знаки по уходу за одеждой.
4. Экологические знаки.



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ МАРКИРОВКА

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ



Информация о натуральности или органическом происхождении (натуральный - это, среди прочего, природный, не искусственный) про-



дукции (используемых сырья и процессов изготовления).

Знаки означают, что продукт не разрушает озоновый слой

Петля Мебиуса», восстанавливаемая (вторичная переработка) упаковка



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ МАРКИРОВКА

Экологическая маркировка – графическое изображение, которое наносится непосредственно на упаковку продукта, является самым распространенным инструментом «зеленого» маркетинга. Основная цель эко-маркировки – идентифицировать экологически приоритетную продукцию



Экологический знак Международного экологического фонда



Знак, на котором нарисованы бокал и вилка, говорит о том, что товар изготовлен из нетоксичного материала и может соприкасаться с пищевыми продуктами

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УПАКОВКЕ



Знаки для материалов (например, упаковки), которые могут быть подвергнуты вторичной переработке (иногда в рамках специальных программ)



Опасно для окружающей среды", используемый в рамках законодательства ЕС о классификации, упаковке и маркировке опасных веществ и препаратов



специальный знак для обозначения веществ, представляющих опасность для морской флоры и фауны



Знак "Не выбрасывать! Сдать в специальный пункт по утилизации" указывает на необходимость отдельного сбора и выброса использованных источников питания (батареек и аккумуляторов), содержащих некоторые опасные вещества, например ртуть, кадмий, свинец.

Правила покупки:

1. Изучи конъюнктуру рынка.
2. Старайся приобретать у более надежных продавцов
3. Сомневаешься в товаре – не покупай
4. Сохраняй чек
5. Покупая аппаратуру , бытовую технику , проверь её и заполни гарантийный талон
6. Проверь качество товара , его работоспособность:
 - Свойства товара
 - Практичность
 - Удобство , комфорт
 - Красота , модность
 - Оригинальность
 - Совместимость
 - Ценность
 - Качество



ЭТИКЕТКА

- Этикетка содержит фирменное название продукции, символ компании, состав, рекламные материалы, коды для хранения и инструкции для использования.



ВКЛАДЫШ

- **Вкладыш** - это детальная инструкция и указания о мерах предосторожности для сложной и опасной продукции; вкладыш запечатывается в упаковку лекарств, химических препаратов, игрушек и т.п.



МАРКИРОВКА

- Маркировка - это комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимый на изделие, упаковку, табличку, ярлык или этикетку.



ГРУППЫ СИМВОЛОВ ТОВАРА

Все символы, которые встречаются на упаковках товаров и на самих товарах, можно объединить в четыре группы:

1. *указывающие на экологическую безопасность товара;*
2. *подтверждающие соответствие стандартам качества и безопасности;*
3. *рассказывающие о составе продукта;*
4. *информирующие о правилах пользования товаром.*

Кроме того, на продуктах питания, лекарствах и парфюмерно-косметических товарах обязательно должны быть указаны сроки годности (в течении какого периода можно использовать товар, не боясь навредить своему здоровью), а также состав и противопоказания к применению.

- Что касается лекарств- покупать следует только рекомендованные врачом и те, к которым приложена информация на русском языке.



ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ СИМВОЛЫ

- Нет, наверное, человека, который не заботился бы о своем здоровье. А, как известно, наше здоровье во многом зависит от чистоты окружающей среды. Поэтому миллионы людей во всем мире стремятся приобретать экологически чистые продукты. Но как их узнать на упаковке? Вот такой знак означает, что вы держите в руках экологически чистый продукт. Этот знак под названием «Голубой ангел» впервые появился в Германии в 1978 г. Центральная его фигура заимствована из эмблемы программы ООН по окружающей среде. Сегодня таким знаком отмечено более 500 изделий, выпускаемых в Германии. К сожалению, они редко попадают на наш рынок.



ЗЕЛЁНАЯ ТОЧКА

- А товары со знаком "Зеленая точка" - частые гости на российском рынке. Этот знак говорит о том, что производство данного продукта экологически чистое, а отходы подлежат вторичной обработке. Правда, это верно для Германии, где разработан этот символ. В России же и во многих других странах отходы не собираются и не перерабатываются, так что товары с "Зеленой точкой" загрязняют среду так же, как и без нее.



РЕСАЙКЛИНГ

- Аналогичное значение имеет знак "ресайклинга". Им обозначают как предметы, поддающиеся переработке, так и те, что уже получены из вторичного сырья: тазы, банки, бутылки из полимеров.

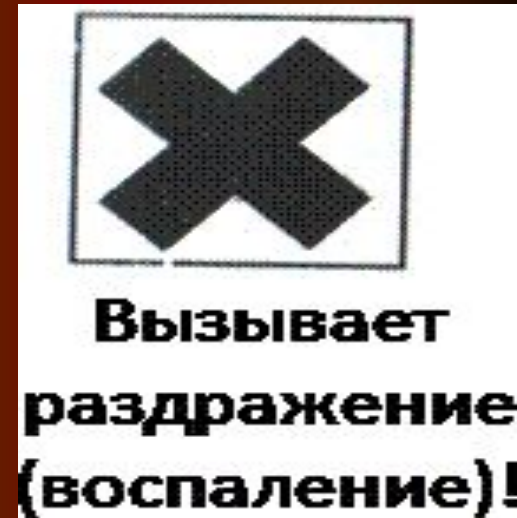


- Как много в последнее время ведется разговоров об охране озонового слоя! Он, как известно, защищает все живое на Земле от воздействия солнечной радиации. В 1985 году была принята Венская конвенция об охране озонового слоя. Этому событию предшествовало тщательное изучение обнаруженных в атмосфере "Озоновых дыр". Оказалось, что одна из причин их появления - разрушающее действие некоторых веществ, содержащихся в различных аэрозолях, а также в холодильниках. Страны, подписавшие Конвенцию, решили сократить выпуск аппаратов (холодильников, промышленных компрессоров и других механизмов), в которых используются подобные вещества. С тех пор экологически чистые приборы маркируются Вредят озоновому слою и различные аэрозоли. Поэтому на тех из них, которые не разрушают этого слоя нашей атмосферы, появляется надпись "ozon friendly" - "дружественен к озону". Однако не надо забывать, что, не разрушая озонового слоя, подобные товары могут наносить ущерб окружающей среде другими способами.



СИМВОЛ ОПАСНОСТИ

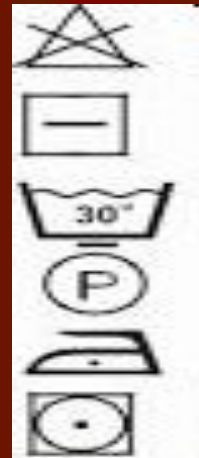
- Очень токсично -



ЗНАКИ ПО УХОДУ ЗА ОДЕЖДОЙ

Пометка по уходу за изделиями из хлопка с красочным слоем.

-  Бережно стирайте (на изнаночной стороне) при температуре не более 40°C.
-  Изделие не отбеливать.
-  Гладить при температуре максимальной утюга не более 210°C.
-  Изделие не сушить машинной сушкой.
-  Изделие не сушить вертикально безвешной сушкой в барабанной сушке.



	100°C	120°C	150°C
Стирка			
Сушка			
Утюжка			
Стирка в стиральной машине			
Стирка			
Сушка			

ШТРИХОВОЕ КОДИРОВАНИЕ

Выполняет несколько функций, но основные из них - контроль качества продукции и её соответствие заданному образцу

- Штриховой код придуман в основном для удобства поставщиков и торговых работников - как средство передачи информации по всей цепочке: изготовитель - оптовый торговец - розничный продавец - покупатель. Информация, которую несет штрих-код, может быть считана специальным сканером. Этим облегчается инвентаризация товаров на складе и в торговом зале.
- Существует несколько систем штрихового кодирования. На сегодняшний день наибольшее распространение получили две из них - американская система - UPC (Универсальный товарный код) и европейская система кодирования - EAN . Штрих-код UPC состоит из 12 цифр, а штрих-код по системе EAN - из 13. Товары небольших размеров могут иметь короткий код, состоящий из цифр, - EAN-8.

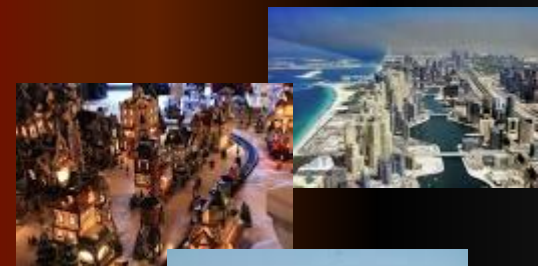
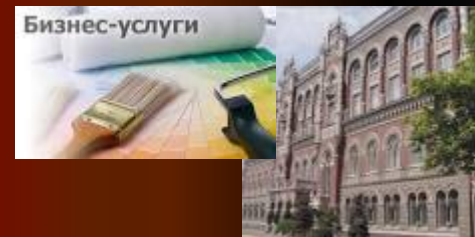


ИНФОРМАЦИЯ на ШТРИХ - КОДАХ

- Какая же информация зашифрована в штрих - коде? По коду EAN первые две цифры обозначают страну происхождения товара, следующие пять - предприятие-изготовителя, еще пять - наименование товара, его потребительские свойства, размеры, вес, цвет.
- Последняя цифра - контрольная и используется для проверки правильности считывания штрихов сканером. Значит, расшифровать потребитель может только первые три цифры, да и то с оговоркой. Эти цифры могут обозначать не только страну изготовитель, но и страну, в которую поставляется значительная часть продукции, или страну, где зарегистрировано дочернее предприятие фирмы-изготовителя.
- Так что вряд ли стоит гадать по цифрам, где произведен товар, тем более что по российским законам на упаковке должна быть указана страна-изготовитель.



ПРИОБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В 80-е годы (США) одна женщина обвинила производителей СВЧ - печей, что они не сообщают в своих инструкциях о том, что в микроволновках нельзя сушить домашних животных, в силу чего пострадал ее кот. Другая дама обвинила производителей автомашин, что в инструкциях не сообщалось, что в автомобиль надо заливать бензин.

- Именно с этими фактами связано, что мы так часто сталкиваемся с, казалось бы, «глупыми фразами» на товарах, например: «не пытайтесь разгрызть бильярдный шар» на зеркалах заднего вида авто: «то что вы видите, на самом деле находится позади Вас» и т.п.
- Итак, непосредственно об информации...
- Прежде чем сделать покупку (заказать услугу) Вы изучаете информацию о товаре. Информация при выборе товара, конкретного производителя – ключевой фактор. Правильная информация – и мы делаем нужный выбор. Сомнительная информация – и мы разочарованы. А может быть и такая ситуация, когда отсутствие информации, уже после покупки товара, приведет к его поломке. Как быть: кто прав, кто виноват?
- Смоделируем ситуацию. Вы приобрели диск с программным обеспечением. На диске (на обложке) нанесена информация о том, что диск содержит такую-то программу в такой-то версии. Придя домой и установив (установив) программу, Вы понимаете, что это совсем не та программа (пиратская копия, неполная версия, или, например, версия на английском языке). Таким образом, ввиду отсутствия информации о товаре, Вы сделали неправильный выбор и приобрели не тот товар.
- Еще один пример. Вы приобрели дорогостоящий горный велосипед; вместе с покупкой получили консультацию от менеджера, но вот незадача, продавец не предоставил Вам инструкцию на русском языке (только на английском, китайском и т.д.), но в тоже время он Вам все подробно разъяснил. Спустя два-три дня, после эксплуатации велосипеда, допустим ломаются его «механический переключатель скоростей». А все потому, что Вы не знали, как правильно эксплуатировать велосипед. Все тот же вопрос: кто прав, кто виноват? И на кого ляжет груз имущественной ответственности?

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- По Закону потребителем считается тот гражданин, который:
- намерен заказать или приобрести товар
- заказывает или приобретает товар(услуги)
- использует товар (услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Основные понятия применяемые в Законе:
- . потребитель - гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд;
- «Продавец» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.
- Основные понятия применяемые в Законе:
- «Изготовитель» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
- «Исполнитель» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
- стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг);
- недостаток - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);
- существенный недостаток - недостаток который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии с его целевым назначением.

- Право на выбор
- Право на информацию
- Право на безопасность
- Право на удовлетворения базовых потребностей
- Право на возмещение ущерба
- И другие права.....
- Статья 7. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг).
- Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей среды.
- На товары, использование которых дольше определенного срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки службы (годности).
- Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по его истечении а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен то в течение 10 лет
- Например; Допустим, вы купили ковер, срок службы которого не установлен. В процессе эксплуатации по истечении 7 лет выяснилось, что материал, из которого данный ковер изготовлен, содержит токсические вещества, в результате чего у члена семьи покупателя развилось заболевание дыхательных путей. В этом случае он смело может предъявлять претензии изготовителю указанного ковра.
- Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию.
- Возьмем любой пищевой продукт и увидим на упаковке «годен до» или «срок годности столько-то дней (месяцев) со дня производства».
- Если такой информации на продукте нет – это серьезное нарушение.
- Естественно, потребитель должен быть внимателен при выборе продуктов, проверять срок изготовления товара, либо срок до которого он годен к употреблению. Если Вы приобрели продукт с упущенным сроком годности – есть возможность потребовать не только возмещения имущественного вреда, но и морального, т.к. напрямую усматривается вина продавца. На практике, зачастую реализуются товары с пройденным сроком годности, сроком годности подходящим к концу. Возможна и такая «уловка», когда продавец заклеивает истекающий срок годности на «новый» или использует дополнительное указание на срок годности (самостоятельно продляет его).
- Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (п.1 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей").
- Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.
- Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке то он несет обязательную ответственность.

Статья 8. Право потребителя на информацию.

- Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы.
- Если в подобной информации потребителю отказано или она доводится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с помощью статьи 8.
- Прежде чем сделать покупку (заказать услугу) Вы изучаете информацию о товаре.
- Информация при выборе товара, конкретного производителя – ключевой фактор.
- Правильная информация – и мы делаем нужный выбор.
- Сомнительная информация – и мы разочарованы.
- А может быть и такая ситуация, когда отсутствие информации, уже после покупки товара, приведет к его поломке.
- Как реализуется право на информацию о товаре (работе, услуге)
- Информация о товаре (работе, услуге) должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в документации, прилагаемой к товарам.
- Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается не предоставленной, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя
- То есть, если на этикетке или в документе на товар информация предоставлена только на иностранном языке, в этом случае вы можете смело заявлять о том, что необходимые сведения о товаре вы не получили.
- Потребитель не обязан знать иностранные языки, и не обязан утруждать себя чтением «по словарю».
- Кроме того, согласно Закону вся достоверная информация о товаре, работе или услуге должна быть предоставлена потребителю незамедлительно, в месте продажи. В противном случае потребитель имеет право привлечь продавца, исполнителя или изготовителя к ответственности.

- Право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце)
- Вместе с информацией о товаре вам как потребителю в обязательном порядке должна быть предоставлена информация об изготовителе (исполнителе, продавце). Эта информация должна включать сведения:
 - Фирменное наименование своей организации
 - Место нахождения и режим работы
 - Информация о государственной регистрации
 - Лицензия
- Индивидуальный предприниматель должен также предоставить потребителю информацию о своих фамилии, имени, отчестве, а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию. Чаще всего с этой целью индивидуальные предприниматели размещают на стенде, на витрине и т. п. копию свидетельства о государственной регистрации, в которой указаны все необходимые сведения.

При обнаружении недостатков в товаре вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки
- потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

законодательные требования

В соответствии с пунктом 1 статьи 8 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Итак, два блока информации, которые должны быть доведены до сведения потребителя.

- Информация об изготовителе (исполнителе, продавце);
- Информация о товаре (услугах).

Рассмотрим их подробнее.

- Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) – это фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию, как правило, на вывеске. Кроме того, изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Например, ООО «Рога и копыта», ул.Малая Бронная, д.17. Тел.911, свидетельство о регистрации №123456 и т.д.
- В том случае, если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.
- Эта информация должна быть доведена до потребителя, также, при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Следующая группа информации – о товаре (работе, услуге).

- Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.
- Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:
 - - обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
 - - сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утвержден постановлением Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. N 481 (дается в приложении);
 - - цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
 - - гарантийный срок, если он установлен;
 - - правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
 - - срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
 - - место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
 - - информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);
 - - информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).
- - указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- - указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.
- Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.
- Такая информация должна доводиться до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).
- Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

- По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации. Так, например, Порядок доведения до потребителей информации о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства, утвержден постановлением Правительства РФ от 15 апреля 1996 г. N 435. Такая информация доводится до потребителей товара посредством справки к грузовой таможенной декларации на товар.

Информация о товаре, работе, изготовителе и т.д. должна быть только достоверной.

Что такое достоверность информации? Достоверность предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным (то есть – истине). Таким образом, если в банке со «шпротами» лежат рыбы головы, то так и надо писать «корм для бедных кошек», то есть рыбы головы, а никак не шпроты 3-го класса, второй фасовки, седьмой закрутки.

- Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя на русском языке.
- Отсутствие перевода на русский язык – равносильно непредставлению информации о товаре. Потребитель не обязан знать иностранные языки, и не обязан утруждать себя чтением «по словарю».

- Вышеперечисленные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Потребитель в данном случае свободен в выборе (п. 2 ст. 18).
- У организаций и предпринимателей иногда возникает искушение отказать потребителю в удовлетворении его требований, сославшись на отсутствие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего факт покупки товара. **Это является нарушением ст. 18**
- Например, вы приобретаете обувь на открытом вещевом рынке. Ни номера места, ни фамилии продавца вы не знаете. Не всегда вам могут выдать чек. В этом случае найти место покупки, а уж тем более доказать, что ваша обувь приобретена именно там, будет очень проблематично. Поэтому, если вы покупаете что-либо на рынке, попросите продавца сообщить вам фамилию индивидуального предпринимателя и адрес его регистрации. Если продавец отказывается - от такой покупки лучше воздержаться, поскольку в случае приобретения некачественного товара предъявлять претензии вам будет попросту некому

Статья 15. Компенсация морального вреда

- Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда, при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

- Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошел по форме, габаритам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.
- Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении четырнадцати дней , не считая дня его покупки.
- Обмен не продовольственного товара надлежащего качества производится , если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства ,пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром .
- В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли –продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу.

Что означает, что товар или услуга не соответствуют условиям договора?

- Необходимо помнить, что совершая любую покупку, потребитель заключает договор. В законодательстве не указано, что каждый договор заключается письменно. Договор можно заключить и устно, и по умолчанию. Обязанность производителя, продавца услуг обеспечить соответствие товара и услуги условиям договора, т.е. обеспечить, чтобы у товара или услуги не было дефектов и она соответствовала оговоренным качествам, общепринятым для подобного товара, услуги или вещи, а также чтобы товар или услугу можно было использовать по назначению.

Однако может случиться, что после приобретения товара или позже, в процессе его использования, потребитель обнаруживает дефекты, которые не были замечены при покупке или которые не могли быть замечены, и о которых потребитель не был предупрежден продавцом. В этом случае, а также в случаях перечисленных ниже, потребитель может считать, что проданный ему товар не соответствует условиям договора:

- товар не упакован, хотя упаковка обязательна для того, чтобы уберечь товар от повреждений (например, Вы приобрели мебель и договорились о доставке. Доставленный товар упакован только наполовину, хотя в данном случае упаковка обязательна для всех составных частей.);
- комплектация в упаковке полученного товара не соответствует той комплектации, о которой потребитель договаривался с продавцом, или которую продавец показал на моделях и образцах данного товара;
- товар не годен для тех целей, для которых данный товар был приобретен потребителем и которых он сказал продавцу;
- товар невозможно использовать для предусмотренных целей, потому что о нем была дана неполная или вводящая в заблуждение информация, или информация не была дана вовсе (например, в инструкции кухонного комбайна сказано, что он может размельчать лед, а на самом деле комбайн такой функции не имеет);
- товар поддельный.

Этот Закон необходимо знать каждому гражданину, т.к. он дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права.

- Перевод некоторых инструкций можно смело отдавать на чтение в юмористические передачи. Так, инструкция для стелек (производитель Китай или Вьетнам) содержит такую информацию, что стельки предназначены для предотвращения «гнилости ног», хотя речь, конечно, идет о «потливости ног» и разница между этими понятиями катастрофическая.
- Если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают правовые последствия, предусмотренные статьей 12 Закона "О защите прав потребителей". То есть, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При расторжении договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).
- Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.
- Например, в виду отсутствия инструкции на технически-сложное средство, например, стиральную машину, покупатель неумышленно «сломал» стиральную машину (один из ее механизмов), а кроме того испортил одежду, и не дай бог, поранился.
- В этой связи акцентируем внимание на том, что при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

ПОЖЕЛАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Пожелаем продавцов нам честных,
Чтобы персонал всегда был вежлив,
Чтобы в магазинах нас всегда
Ожидала свежая еда,
И на вешалках лишь качественные вещи,
Чтобы регулярно брали чеки,
Чтоб меняли мигом каждый брак –
Пусть отныне будет только так!



ЛИТЕРАТУРА

