

*Технология совершения
покупок. Способы
защиты прав
потребителей*

Схема пунктов приобретения товаров.

- Магазины (супермаркеты, специальные, традиционные);
Рынки и ярмарки (розничные, оптовые, продовольственные, вещевые);
Вне магазина (посылочная торговля, Интернет-магазины, торговые агенты).

Виды товаров по частоте спроса и

стабильности:

- товары повседневного спроса (массовые) — это товары, наиболее часто покупаемые потребителями
- товары периодического спроса — когда спрос населения формируется при отсутствии товара в потреблении (электрические лампочки);
товары предварительного выбора — обычно товары длительного пользования, когда возникает необходимость замены товара (электротовары, мебель)
- товары редкого спроса (выборочного или особого спроса) — изделия из драгоценных металлов, антиквариат, электронная техника, меха).

- При совершении покупок нам необходимо иметь некую информацию о товаре.
- ***Информация о товарах*** - это совокупность сведений, которые позволяют судить о качестве товаров, их хранении, безопасности эксплуатации или употребления.
- И конечно же в наибольшей степени нас интересует информация о качестве товара и его цене. Документ удостоверяющий качество товара, является СЕРТИФИКАТ (от лат. сертифицико-«удостоверяю»).

Способы определения качества товара

- Документом, удостоверяющим качество товара, является сертификат (от лат. *certifico* – «удостоверяю»). В настоящее время большинство товаров и услуг сертифицируются.
- **Сертификация** – это деятельность по обнаружению и подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

Сертификация продукции (работ, услуг) имеет большое значение, поскольку выполняет *важные социально-экономические задачи:*

- Оказывает помощь потребителю в выборе продукции, служит для защиты их от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя), контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества населения;
- Улучшает деятельность предприятий на товарном рынке внутри страны, а также способствует их участию в международном сотрудничестве и торговле;
- Содействует экспорту и повышению конкурентоспособности отечественной продукции.

Сертификат необходим на все виды товаров. Свидетельство о том, что данный товар прошел проверку на соответствие требованиям безопасности, служит наличие сертификата соответствия.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.АИЗ0.Н16938
Срок действия с 01.02.2012 по 31.01.2013
№ 0748443

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ рег. № РОСС RU.0001.11АИЗ0
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ "ИВАНОВО-СЕРТИФИКАТ" ООО "ИВАНОВСКИЙ ФОНД СЕРТИФИКАЦИИ"
153032, г. Иваново, ул. Станкостроителей, дом 1, тел. (4932) 23-97-48, факс (4932) 23-97-48, E-mail mail@i-fs.ru

ПРОДУКЦИЯ GSM-терминал для мониторинга автотранспорта "GALILEO".
ТУ 6571-001-92363928-2011.
Серийный выпуск.

код ОК 005 (ОКП):
65 7180

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ГОСТ Р 50829-95, ГОСТ Р 50842-95, ГОСТ 30429-96.

код ТН ВЭД России:

ИЗГОТОВИТЕЛЬ Общество с ограниченной ответственностью "Научно-производственное объединение "ГалилеоСкай". ИНН: 5904254657.
Адрес: 614064, г. Пермь, ул. Чкалова, д. 9Е, офис 802.

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН Общество с ограниченной ответственностью "Научно-производственное объединение "ГалилеоСкай".
ОКПО: 92363928, ИНН: 5904254657.
Адрес: 614064, г. Пермь, ул. Чкалова, д. 9Е, офис 802. Телефон +7(342)2700-799.

НА ОСНОВАНИИ Протокол испытаний № 120201/П-141 от 01.02.2012 г. - ИЛ "Ивановский Центр сертификации" ООО "Ивановский Фонд Сертификации" (Атт. аккр. № РОСС RU.0001.21АЮ21), 153032, г. Иваново, ул. Станкостроителей, д. 1.
Протокол испытаний № 125С01S-12 от 31.01.2012 г. - "Испытательная лаборатория электрической продукции ЭМС" (Атт. аккр. № РОСС RU.0001.21М348), 141400, Московская обл., г. Химки, ул. Ленинградская, д. 29.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ Схема сертификации: 3.



Руководитель органа  **Уткин А.П.**
инициалы, фамилия

Эксперт  **Беленок О.И.**
инициалы, фамилия

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ РОСС RU.ME67.B06973
Срок действия с 29.01.2010 по 28.01.2013
№ 0129084

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ № РОСС RU.0001.11МЕ67
ПРОДУКЦИИ ЭЛЕКТРОТЕХНИКИ, ПРИБОРОСТРОЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ
Федеральное государственное унитарное предприятие
"Научно-производственное предприятие "ЦИКЛОН-ТЕСТ"
141190, г. Фрязино Московской обл., Заводской проезд, д. 4, тел. 971-77-74, факс 995-72-07

ПРОДУКЦИЯ
Комплекс аппаратно-программный «ДИАНЕЛЬ»,
в следующих исполнениях: «ДИАНЕЛЬ 11S-iON», «ДИАНЕЛЬ 22S-iON»
Технические условия ТУ 9442-008-76433581-2007
Серийный выпуск

код ОК 005 (ОКП):
94 4280

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

код ТН ВЭД России:
9018 19 900 0

ГОСТ Р 50267.0-92, ГОСТ Р 50444-92, ГОСТ Р МЭК 60601-1-1-2007,
ГОСТ Р 50267.0.2-2005

ИЗГОТОВИТЕЛЬ
ООО «Центр информационных технологий «Нелиан», Россия, ИНН 7720584810
111141, г. Москва, ул. 1-я Владимирская, д. 34, корп. 2

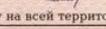
СЕРТИФИКАТ ВЫДАН
ООО «Центр информационных технологий «Нелиан», Россия, код ОКПО 80897085
111141, г. Москва, ул. 1-я Владимирская, д. 34, корп. 2, тел. (495)-518-25-41

НА ОСНОВАНИИ протоколов испытаний:
№ 0144-1-10 от 28.01.2010 г., ИЛ ФГУП «НПП «Циклон-Тест» (атт. аккр. № РОСС RU.0001.21МО46);
№ 0144-2-10 от 28.01.2010 г., ИЛ ФГУП «НПП «Циклон-Тест» (атт. аккр. № РОСС RU.0001.21МЭ16);
регистрационного удостоверения № ФСР 2007/01161 от 20.11.2007 г., Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, г. Москва;
санитарно-эпидемиологического заключения № 77 МУ.02.401.П.001283.07.08 от 31.07.2008 г.,
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека,
Федеральное медико-биологическое агентство, г. Москва

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ Схема сертификации - 3
Маркировка продукции производится знаком соответствия по ГОСТ Р 50460-92 рядом с товарным знаком изготовителя на изделии, упаковке и в документации



Руководитель органа  **Ю.А. Таранок**
инициалы, фамилия

Эксперт  **Л.М. Иванова**
инициалы, фамилия

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации

- Сертификат выдается торговому предприятию на каждую партию товара. Предприятие обязано по первому требованию покупателя предоставить ему сертификат на данный товар или его заверенную копию.
- Информация о приобретаемых товарах содержится также в технической документации, прилагаемой к изделию (инструкция, паспорт, вкладыш), а также в торговых знаках, указанных на этикетке и маркировке.

- **Маркировка** – это комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимых на изделие, упаковку, ярлык или этикетку и позволяющих определить изготовителя продукции, условия и сроки ее хранения.
- **Этикетка** содержит фирменное название продукции, символ компании, состав продукции, рекламные материалы и инструкции для пользователя.
- **Вкладыш** – это детальная инструкция с указаниями о мерах предосторожности для сложной или опасной продукции; вкладыш запечатывается в упаковку лекарств, химических препаратов, игрушек и т.п.

- Товарные знаки могут быть самыми разнообразными:
- Удостоверяющими экологическую чистоту продукта;
- Подтверждающими соответствие товара стандарту качества;
- Информированными о правилах ухода за одеждой.

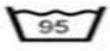
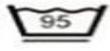
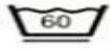
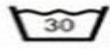
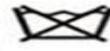
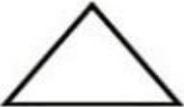
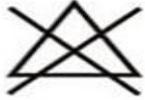
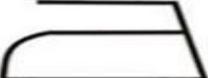
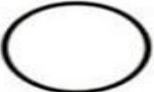
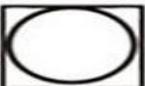
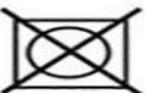
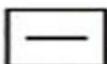
	<p>Знак соответствия при добровольной сертификации на соответствие национальному стандарту (код органа по сертификации под знаком не отражается)</p>
	<p>Знак соответствия при декларировании соответствия информационный код органа по сертификации под знаком не проставляется</p>
	<p>Знак соответствия при обязательной сертификации под знаком указывается информационный код органа по сертификации, осуществлявшего работы по сертификации продукции(товара)</p>
	<p>Знак соответствия техническому регламенту Товар или определенное оборудование, подлежащее обязательной сертификации по техническому регламенту, маркируются знаком обращения на рынке. Знак соответствия техническому регламенту наносится на те товары, в отношении которых действует технический регламент РФ и был получен сертификат соответствия техническому регламенту (ТР).</p>
	<p>Знак обращения продукции на рынке Таможенного союза (знак ЕАС) Евразийское соответствие (Eurasian Conformity) Единый знак обращения свидетельствует о том, что продукция, маркированная им, прошла все установленные в технических регламентах Таможенного союза процедуры оценки (подтверждения) соответствия и соответствует требованиям всех распространяющихся на данную продукцию технических регламентов Таможенного союза.</p>

Экологические знаки



48

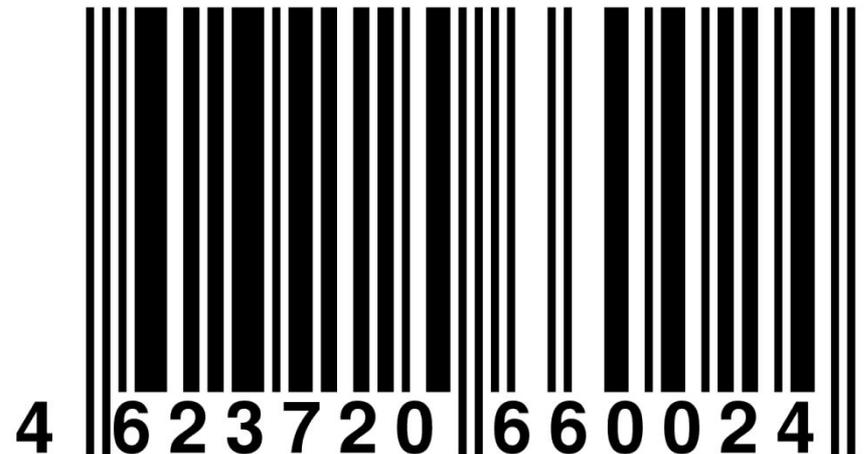
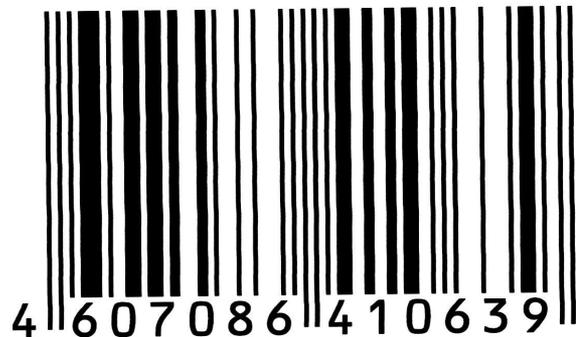
В России есть и свой собственный знак безопасности. Если на товаре стоит "ME" или «СЕ», это означает, что данный прибор соответствует требованиям безопасности

СТИРКА 										
	нормальный режим	умеренный режим	нормальный режим	умеренный режим	нормальный режим	умеренный режим	умеренный режим	ручная стирка	не стирать	
<p>Цифры обозначают максимальную температуру стирки. Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие</p>										
ОТБЕЛИВАНИЕ 										
	Любое отбеливание				Не отбеливать					
ГЛАЖЕНИЕ 										
	Высокая температура (200°С)	Средняя температура (150°С)	Низкая температура (110°С)	Не гладить						
Количество точек соответствует символам на утюге										
ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА 										
	Любой растворитель	Кроме трихлорэтилена	Щадящий режим	Только нежные растворители	Щадящий режим	Химическая чистка запрещена				
<p>Буквы обозначают активное вещество в растворителе. Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие и влажности.</p>										
ОТЖИМ 										
	Нормальная температура		Низкая температура			Отжим в centrifуге запрещен				
Количество точек соответствует символам на стиральной машине										
СУШКА 										
	Сушка в разложенном виде	Выкручивать нельзя	Вертикальная сушка			В растянутом виде				

- Уже давно мы встречаемся со штриховым кодом на товарах.
- *Штрихкод* выполняет несколько функций, но основные из них – контроль качества продукции и ее соответствие заданному образцу. Впервые торговый код появился в США в 1973 г., а с 1977 г. на европейском континенте утвердилась Европейская система кодирования – EAN. На территории РФ действует добровольная некоммерческая и неправительственная организация ЮНИСКАН/EAN Россия, объединяющая предприятия, использующие системы товарной нумерации и штрихового кодирования международной системы EAN.

Что обозначает штрихкод?

- Первые три цифры кода, в данном случае EAN России (460-462), обозначают где зарегистрировано данное предприятие. (Иногда не совпадает со страной производства товара, так как Россия может продать право производить определенный товар, например Белоруссии или другой стране, которая заинтересована в его производстве.)



- Следующие четыре цифры (выдаются только EAN) – уникальный номер предприятия.
 - Последующие пять цифр обозначают вид товара, например молочные или колбасные изделия.
-



- И, наконец, последняя цифра – это контрольное число. Оно предназначено для того, чтобы показать, что штрихкод построен правильно. Это может вычислить считывающая машина (штрихкод – это машиночитаемый символ).
- Информация, заложенная в штрихкоде, передается по всей товарной цепочке: изготовитель – оптовик – розничный торговец – покупатель. Штриховой код помогает продавцу грамотно, квалифицированно и качественно обслужить покупателя. Право ставить код на свои изделия имеют только те предприятия, которые зарегистрированы в неправительственной организации ЮНИСКАН. В противном случае использование штрихкода является нарушением международных правил и влечет за собой судебные санкции.

- Штриховое кодирование успешно применяется за рубежом и в России во многих сферах производства и услуг:
- в библиотечном деле (штрихкод наносится на книги и читательские билеты);
- в фармацевтике (кодируются все лекарственные препараты);
- на конвейерах (кодируется продукция);
- в перевозках (штрихкод наносится на багаж);
- при хранении деловой документации, в том числе в архивах (штрихкод наносится на папку).
- На бытовом уровне разобраться с штрихкодом поможет таблица с кодами страны - изготовителя

Практическая работа

- Пример вычисления контрольной цифры для определения подлинности товара. Цифровой код: 4600433500175
- 1. Сложить цифры, стоящие на чётных местах.
- $6+0+3+5+0+7=21$
- 2. Полученную сумму умножить на 3:
- $21*3=63$
- 3. Сложить числа, стоящие на нечётных местах, без контрольной цифры:
- $4+0+4+3+0+1=12$
- 4. Сложить числа, указанные в пунктах 2 и 3:
- $63+12=75$
- 5. Отбросить десятки: 5
- 6. Из 10 вычесть полученное в пункте 5:
- $10-5=5$
- Вывод: Если полученная после расчёта (в пункте 6) цифра не совпадает с контрольной цифрой в штрих-коде, это значит, что товар произведён незаконно и не гарантирует качества.

- В начале 90-х гг. XX века рынок товаров и услуг в России стал стремительно расширяться. Потребовался закон, который мог бы регулировать отношения между изготовителями и потребителями товаров, продавцами и покупателями, защищать права тех, кто покупает товары, пользуется разнообразными услугами. Так, в 1992 г. в России впервые был принят Закон «О защите прав потребителей».
- Любимой человек, который покупает продукты питания, одежду, мебель, жилье, всевозможные услуги (образовательные, медицинские, юридические, транспортные), называется потребителем. У каждого потребителя определенные права: приобретать качественный товар или услугу, а также получать нужную и достоверную информацию о них. Эти права должны учитываться производителем, продавцом товара или услуги.
- Со временем защиту прав потребителей взяли на себя различные общественные организации, а также муниципальные органы по защите прав потребителей.