

*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

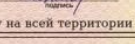
**СЕРТИФИКАТ ВЫДАН**  
ООО «Центр информационных технологий «Нелиан», Россия, код ОКПО 80897085  
111141, г. Москва, ул. 1-я Владимирская, д. 34, корп. 2, тел. (495)-518-25-41

**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><b>Знак соответствия при декларировании соответствия</b> информационный код органа по сертификации под знаком не проставляется</p>
	<p><b>Знак соответствия при обязательной сертификации</b> под знаком указывается информационный код органа по сертификации, осуществлявшего работы по сертификации продукции(товара)</p>
	<p><b>Знак соответствия техническому регламенту</b> 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><b>Знак обращения продукции на рынке Таможенного союза (знак ЕАС) Евразийское соответствие (Eurasian Conformity)</b> 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>




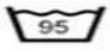
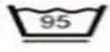
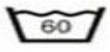
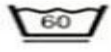




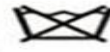
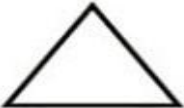

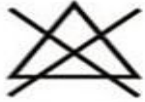
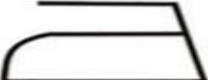



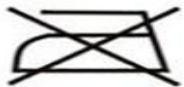
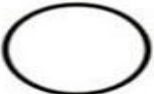









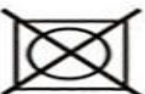


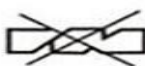

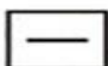
## Экологические знаки



48

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



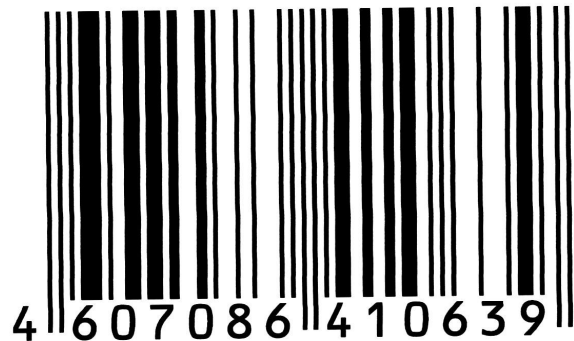
<b>СТИРКА</b> 										
	нормальный режим	умеренный режим	нормальный режим	умеренный режим	нормальный режим	умеренный режим	умеренный режим	ручная стирка	не стирать	
<p>Цифры обозначают максимальную температуру стирки.          Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие</p>										
<b>ОТБЕЛИВАНИЕ</b> 										
	Любое отбеливание				Не отбеливать					
<b>ГЛАЖЕНИЕ</b> 										
	Высокая температура (200°С)	Средняя температура (150°С)	Низкая температура (110°С)	Не гладить						
Количество точек соответствует символам на утюге										
<b>ХИМИЧЕСКАЯ ЧИСТКА</b> 										
	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>										
<b>ОТЖИМ</b> 										
	Нормальная температура		Низкая температура			Отжим в centrifуге запрещен				
Количество точек соответствует символам на стиральной машине										
<b>СУШКА</b> 										
	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».
- Любимый 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.