

Технология совершения покупок. Способы защиты прав потребителей

Презентацию подготовил: учитель
технологии МКОУ Баганской СОШ
№1 Цветкович Т.В.

Технология совершения покупок

- При совершении покупок немаловажную роль играет информация о товарах и услугах.
- **Информация о товарах** - это совокупность сведений, которые позволяют судить о качестве товаров, их хранении, безопасности эксплуатации или употребления.

Источниками информации о товарах или услугах являются:

- Средства массовой информации (телевидение, электронные средства коммуникации, газеты и журналы);
- Выставки товаров или услуг;
- Наружная реклама (рекламные щиты и вывески и т.д.);
- Символы на этикетках, вкладышах, упаковках;
- Инструкции с описанием качества товаров и технологи их применения;
- Устное и письменное общение между людьми, включая телефон, телефакс и электронную почту.

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 потребителя 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".
TV 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: «ДИАНЕЛ 11S-iON», «ДИАНЕЛ 22S-iON»
Технические условия ТУ 9442-008-76433581-2007
Серийный выпуск

код ОК 005 (ОКП):
94 4280

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

ГОСТ Р 50267.0-92, ГОСТ Р 50444-92, ГОСТ Р МЭК 60601-1-1-2007,
ГОСТ Р 50267.0-2-2005

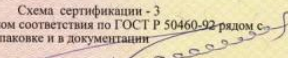
код ТН ВЭД России:
9018 19 900 0


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.0001.21М316);
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.











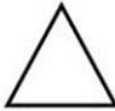


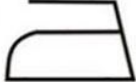




















- **Маркировка** – это комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимых на изделие, упаковку, ярлык или этикетку и позволяющих определить изготовителя продукции, условия и сроки ее хранения.
- **Этикетка** содержит фирменное название продукции, 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;
- Информировующими 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



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 центрифуге 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 (460-469), 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 разобратся с штрихкодом поможет таблица с кодами страны - изготовителя

Как защищаются права потребителя

- 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».
- Любой 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