


**Технология  
совершенства покупок.  
Способы защиты прав  
потребителей**



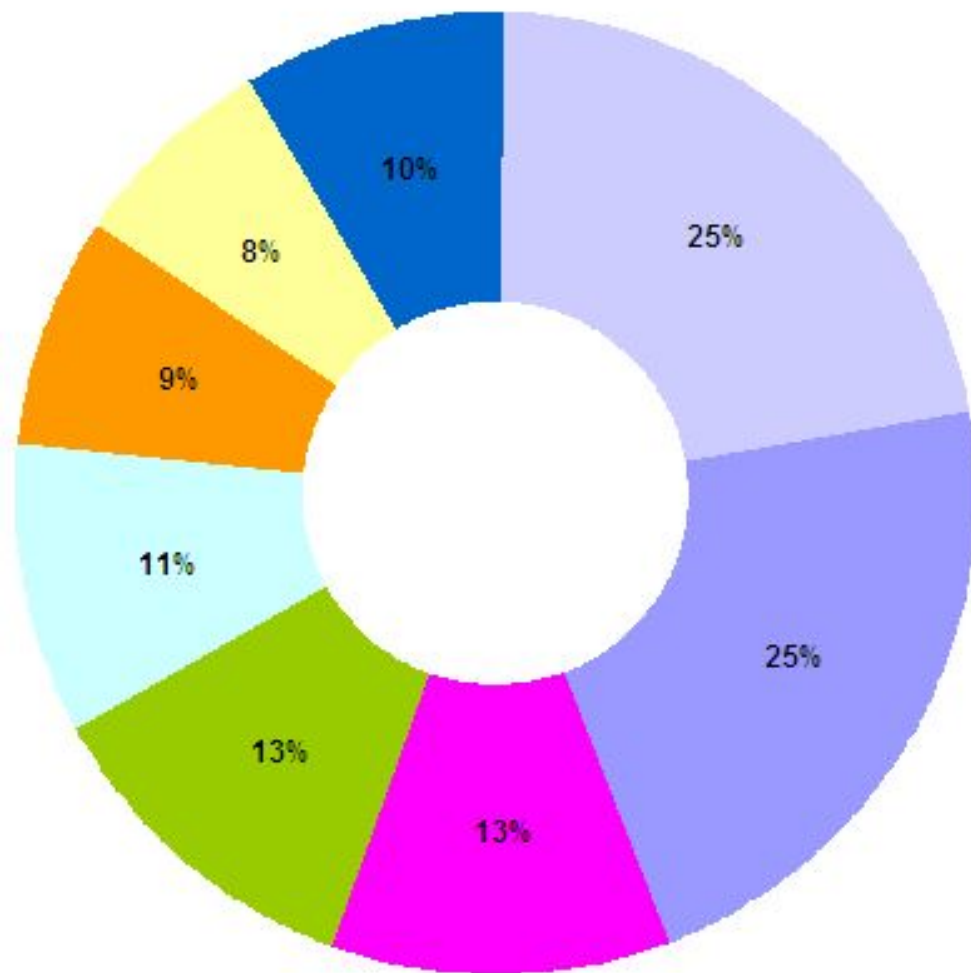
В семейной экономике немаловажную роль играет информация о товарах. **Семьи — это основные потребители товаров**, и умение пользоваться информацией о них поможет более экономно использовать семейные средства. Иногда семьи сами производят товары и услуги, и это также связано с информацией о товарах — **с сертификацией и маркировкой продукции, инструкциями к ней и т. д.**

**Информация о товарах** — это совокупность сведений, которые позволяют судить о качестве товаров, их хранении, безопасности эксплуатации или употребления.

# Источники информации о товарах



# Причины доверия близким людям, как источникам информации




- Близким людям доверяю, они не обманут
- У друзей и близких более достоверные сведения
- В СМИ информация недостоверная, «купленная»
- Друзья лучше осведомлены
- Они мои друзья, близкие мне, проверенные люди
- У близких людей проверенная информация
- Другое
- Затрудняюсь ответить



В наибольшей степени **покупателя** интересует **информация** о качестве товара и его безопасности. Документом, удостоверяющим качество товара, является сертификат (от лат. certifico - «удостоверяю»). В настоящее время большинство товаров и услуг сертифицируется.





**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 потребителям 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. При этом на одни виды продукции и товаров нужен гигиенический сертификат, а на другие — сертификат соответствия. Однако во многих случаях необходимы оба вида сертификата.

Министерство здравоохранения  
Российской Федерации  
Наименование организации  
Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в г. Москве

Код формы по ОКПД  
Код учреждения по ОКПО  
Министерство здравоохранения  
Российской Федерации  
Учреждение санэпидемнадзора  
от 27.10.2009 № 381

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ГЛАВНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ САНИТАРНЫЙ ВРАЧ  
по г. МОСКВЕ**

**САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

№ 77.01.03.576.П.11483.05.3 от 14.05.03

Настоящим санитарно-эпидемиологическим заключением удостоверяется, что производство, применение (использование) и реализация новых видов продукции; продукция, ввозимая на территорию Российской Федерации

**Маты теплоизоляционные из минеральной ваты ТЕХ МАТ некашированные и кашированные алюминиевой фольгой**

изготовленная в соответствии  
ТУ 5762-007-45757203-00.

**СООТВЕТСТВУЕТ (НЕ СООТВЕТСТВУЕТ) государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (нужное зачеркнуть, указать полное наименование санитарных правил)**  
ГН 2.2.5.686-98 "Предельно допустимые концентрации (ПДК) вредных веществ в воздухе рабочей зоны", ГН 2.1.6.695-98 "Предельно допустимые концентрации (ПДК) загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест", НРБ-99.

Организация — изготовитель  
ЗАО "Минеральная Вата" Россия

Получатель санитарно-эпидемиологического заключения  
ЗАО "Минеральная Вата", г. Железнодорожный, ул. Автозаводская, д.48 а.

Основанием для признания продукции, соответствующей (не-соответствующей) государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам являются (перечислить рассмотренные протоколы исследования, наименование учреждения, проводившего исследования, другие рассмотренные документы):  
ТУ 5762-007-45757203-00, Протокол № х0422 от 12.02.03 г. ИЦ ЦГСЭН в г. Москве, Информационная карта № 1261 А, от 05.05.03г. (ОАО "Полимерстройматериалы", испытательная лаборатория ЭКОСАНХИМ)", Гигиеническое заключение № 77.01.03.576.Т.15227.05.0 от 23.05.00.

№ 0699603

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р  
ГОССТАНДАРТ РОССИИ**

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

№ РОСС ИТ.МТ25.В10140  
Срок действия с 16.08.2007 г. по 16.08.2010 г.

**7571629**

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ АВТОМОТОТЕХНИКИ - МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ, ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И ПРИНАДЛЕЖНОСТЕЙ  
**Автономная некоммерческая организация "Центр содействия сертификации автомобилотехники" (ЦСС АМТ)**  
ГР № РОСС RU.0001.11МТ25 от 15.01.2007 г.  
141800, г. Дмитров-7, Московская обл., тел. 587-29-15

**ПРОДУКЦИЯ**  
Противоугонные устройства для предотвращения несанкционированного использования транспортных средств: 06К1, 12К, 06К2, 12КК, 02КС, 03КС, 12КС, 22КР, 32КР  
Средний выпуск

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ**


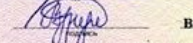
Правила ЕЭК ООН № 18-01

**ИЗГОТОВИТЕЛЬ**  
TECNOBLOCK SRL, Piacenza, Via Labadini, 11/15-29100, ITALIA


**СЕРТИФИКАТ ВЫДАН**  
TECNOBLOCK SRL, Piacenza, Via Labadini, 11/15-29100, ITALIA

НА ОСНОВАНИИ Протокола № 454/20/18-01/R/167-07 от 16.08.2007 г., выданного Испытательным центром механических транспортных средств, запасных частей и принадлежностей – Научно-исследовательским центром по испытаниям и доводке автомобилотехники (ИЦ-НИЦИАМТ) (ГР № РОСС RU.0001.21МТ02 от 04.07.2005 г.) Сертификат на систему менеджмента качества CERT-01984-97-AQ-MIL-SINCERT по ISO 9001:2000, выданный Органом по сертификации for the Accredited Unit Det Norske Veritas Italia S.r.l.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Руководитель органа  А.П. Гусев  
Эксперт  В.А. Грушинов

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации



Гигиенические сертификаты выдаются органами и учреждениями Государственной санитарно-эпидемиологической службы.

Свидетельством того, что данный товар прошёл проверку на соответствие требованиям безопасности, служит наличие сертификата соответствия, который должно иметь торговое предприятие на каждую партию рекомендуемых товаров, в том числе зарубежных.

Так как торговое предприятие несёт ответственность за качество реализуемых товаров, то оно **обязано** по требованию покупателя предоставить ему сертификат на данный товар или его заверенную копию.



**Информация о приобретаемых товарах** содержится в технической документации, прилагаемой к изделию (инструкция, паспорт, вкладыш), а также 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 её хранения.





**Этикетка** содержит фирменное название продукции, символ компании, состав, рекламные материалы и инструкции для пользователя.

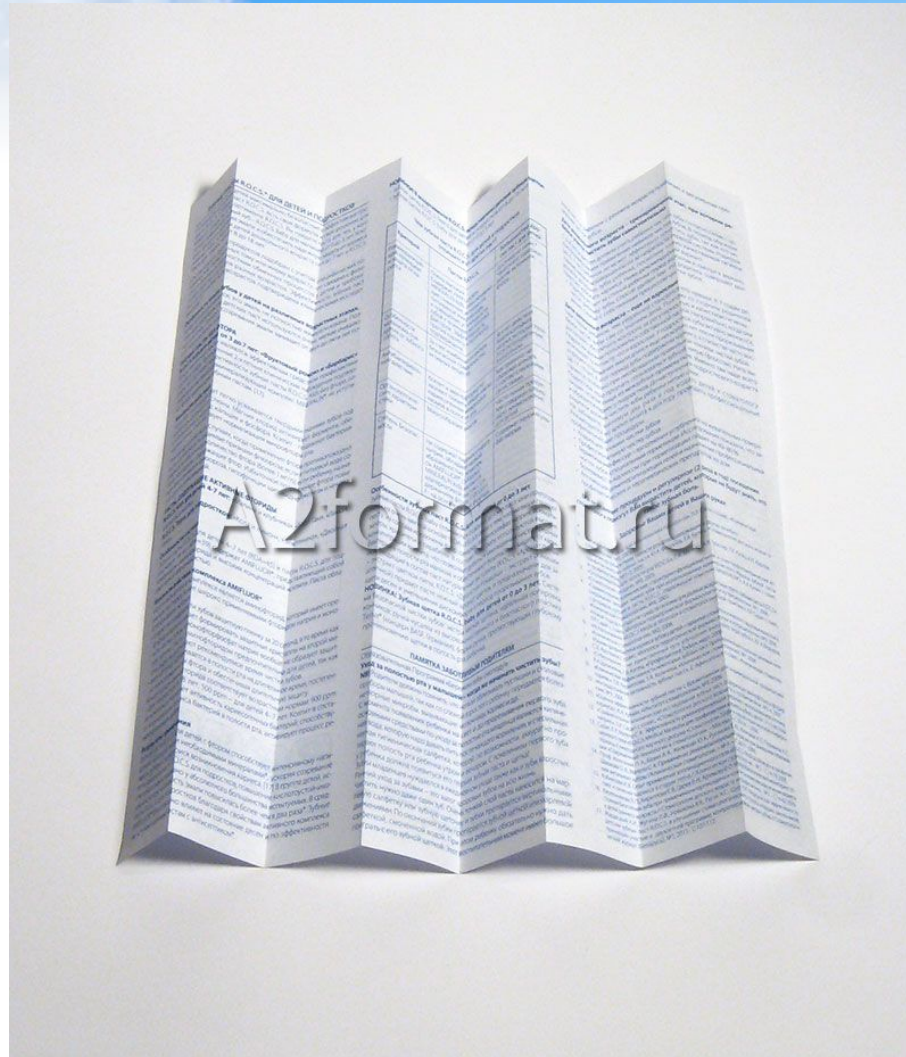


<http://design.yourdom.net>

[zapostrim.ru](http://zapostrim.ru)



**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 (рис. а);
- подтверждающими стандарт качества и безопасность использования (рис. б);
- информирующими о правилах ухода за вещами (рис. в).



а

б

в

# Штрихкод



**Штрихкод** выполняет несколько функций, но основные из них — контроль качества продукции и её 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 Российской Федерации действует добровольная некоммерческая и неправительственная организация ЮНИСКЛН/EAN Россия, объединяющая предприятия, использующие системы товарной нумерации и штрихового кодирования международной системы EAN.



**Что же обозначает штриховой код** потребительского товара? Давайте попробуем разобраться, какая информация скрывается за «зеброй».

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 определённый 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. Она предназначена для того, чтобы показать, что штрихкод построен правильно. Это может вычислить считывающая машина (штрихкод — это машиночитаемый символ).



# Штрихкоды стран

Австралия 93	Израиль 729	Молдова 484	Тайвань 471
Австрия 90-91	Индия 890	Нидерланды 87	Тунис 619
Аргентина 779	Индонезия 899	Никарагуа 740-745	Турция 869
Бельгия 54	Ирландия 539	Новая Зеландия 94	Украина 482
Болгария 380	Исландия 569	Норвегия 70	Уругвай 773
Боливия 777	Испания 84	Панама 740-745	Филиппины 480
Босния 387	Италия 80-83	Парагвай 784	Финляндия 64
Бразилия 789	Канада 00-09	Перу 775	Франция 30-37
Великобритания 50	Кипр 529	Польша 590	Хорватия 385
Венгрия 599	Китай 690-691	Португалия 560	Чехия 859
Венесуэла 759	Колумбия 770	Россия 460-469	Чили 780
Вьетнам 893	Коста-Рика 740-745	Румыния 594	Швейцария 76
Гваделупа 489	Куба 850	Сальвадор 740-745	Швеция 73
Гватемала 740-745	Латвия 475	Сербия 860	Шри-Ланка 479
Германия 400-440	Литва 477	Сингапур 888	Эквадор 786
Гондурас 740-745	Люксембург 54	Словакия 858	Эстония 474
Греция 520	Мавритания 609	Словения 383	Южная Корея 880
Дания 57	Малайзия 955	США 00-09	Южно-Африканская Республика 600-601
Доминиканская республика 746	Мальта 535	Таиланд 885	Япония 49
	Марокко и Западная Сахара 611		
	Мексика 750		

## Как правильно читать штрихкод?



- Сложить цифры, стоящие на четных местах штрихкода;
- полученную сумму умножить на 3;
- Сложить цифры, стоящие на нечетных местах (кроме контрольной)
- Сложить цифры, полученные в пунктах 2и3;
- Отбросить десятки;
- Из числа 10 вычтеть полученное в пункте 5;
- Результат должен совпадать с контрольной цифрой.

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 влечёт 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 (кодируются детали);
- на складах (кодируется продукция);
- в перевозках (штрихкод наносится на багаж);
- при хранении деловой документации, в том числе в архивах (штрихкод наносится на папку).



**Разобраться по коду** с тем, «кто есть кто», может только специалист. Потребитель по всем возникающим вопросам, связанным со штриховым кодированием товаров, может обратиться за разъяснениями к продавцу, в отдел защиты прав потребителей, а члены региональных торгово-промышленных палат и FAN — непосредственно в Ассоциацию автоматической идентификации ЮНИСКАН. На бытовом уровне с помощью таблиц с кодами страны-изготовителя можно научиться отличать английский товар от индийского, российский от американского и т. д.

**Попробуйте определить порядок ваших действий** при покупке продовольственного товара. Наверняка вы будете действовать по следующему алгоритму:

- наименование продукта;
- местонахождение (адрес) изготовителя, упаковщика, экспортёра и импортёра продукта, наименование страны и места происхождения;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- масса нетто, объём и количество продукции;
- состав продукта;
- пищевая ценность;
- условия хранения;
- срок годности; срок хранения; срок реализации;
- обозначение нормативного или технического документа;
- информация о сертификации пищевых продуктов.



# Как защищаются права потребителя

В начале 90-х г. XX в. рынок товаров и услуг в России стал стремительно расширяться. Потребовался закон, который мог бы регулировать отношения между изготовителями и потребителями товаров, продавцами и покупателями, защитить 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, жильё, всевозможные услуги (образовательные, медицинские, юридические, транспортные), называется потребителем. У каждого потребителя есть определённые права: приобретать качественный товар или услугу, а также получать нужную и достоверную информации 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.

**Так как же работает Закон «О защите прав потребителей»?**  
Давайте рассмотрим его действие на простых примерах.

**Пример 1.** Ваши родители решили сделать вам подарок на день рождения и купили в магазине новые кроссовки. Но когда вы их померили, выяснилось, что они не подходят по размеру. Папа и мама отнесли кроссовки в магазин, но продавцы отказались поменять их, ссылаясь на отсутствие кассового чека.

Объясните родителям, что для замены товара необходимо сохранить кассовый чек, упаковку, не удалять с коробки ценник, не срезать с вещи ярлыки. Тогда в соответствии со ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» ваши родители смогут требовать замены кроссовок на подходящие, а если в магазине таких уже не останется — возврата уплаченной суммы.





**Пример 2.** Во время летних каникул ваши родители решили купить туристическую путёвку на морской курорт. Но после прилёта выяснилось, что условия проживания в отеле, места в котором были оплачены, не соответствуют тому уровню, о котором рассказывал менеджер турагентства. Отдых был безнадёжно испорчен.

Объясните родителям, что в соответствии с п. 1 ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» они имеют право на достоверную информацию об услуге (в данном случае о туристической поездке), а в том случае, если они её не получили, — на получение компенсации.



**Пример 3.** Ваша мама приобрела в салоне связи сотовый телефон. Но после двух дней использования он сломался. После обращения в сервисный центр выяснилось, что телефон был подержанным. Когда мама обратилась в салон связи, продавец отказался заменить телефон.

Объясните маме, что в данном случае продавец нарушил п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», продав товар ненадлежащего качества. Ваша мама имеет право требовать замены телефона, а если в магазине такого телефона уже нет — возврата уплаченной суммы.

