



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



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 учреждения
Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора в г. Москве

Код формы по ОКП
Код учреждения по ОКПО
Министерство здравоохранения
Российской Федерации
Утверждена приказом
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 07.10.2001 № 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", НРВ-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 № 04022 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

© ЗАО "Первый печатный дворик"

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
ГОСТАНДАРТ 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 автотехники" (ЦСС АМТ)
ГР № РОСС RU.0001.11MT25 от 15.01.2007 г.
141800, г. Дмитров-7, Московская обл., тел. 587-29-15

ПРОДУКЦИЯ
Противоугонные устройства для предотвращения несанкционированного использования транспортных средств: 06K1, 12K, 06K2, 12KK, 02KS, 03KS, 12KS, 22KR, 32KR
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 № 454/2018-01/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 автотехники (ИЦ-НИЦИАМТ) (ГР № РОСС RU.0001.21MT02 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
Эксперт

А.П. Гусаров
В.А. Грушикова

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.



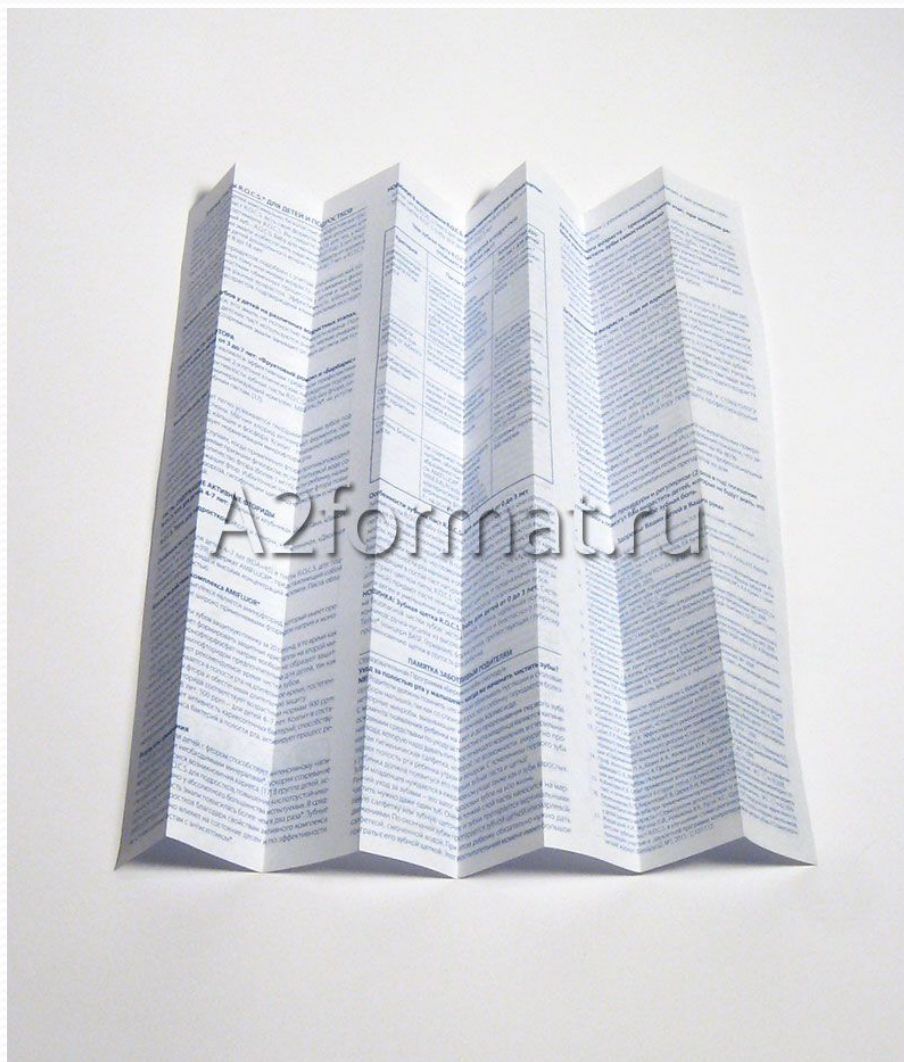
Маркировка — это комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических, цветовых символов и их комбинаций, наносимых на изделие, упаковку, ярлык или этикетку и позволяющих определить изготовителя продукции, условия и сроки её хранения.



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



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).



Как правильно читать штрих-код?



- Сложить цифры, стоящие на четных местах штрих-кода;
- полученную сумму умножить на 3;
- Сложить цифры, стоящие на нечетных местах (кроме контрольной)
- Сложить цифры, полученные в пунктах 2и3;
- Отбросить десятки;
- Из числа 10 вычесть 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.

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.