



# Тема: «Нормативно-правовое обеспечение качества»



Лекция



# План:

1. Правовые основы нормирования качества товаров.
2. Права потребителей, объектов в области качества.
3. Ответственность за качество продукции. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества.

# **Литература для подготовки к занятиям:**

- 1. Миронов М.Г. Управление качеством: учеб. пособие / М.Г. Миронов. – М.: Проспект, 2006. – 288 с.**
- 2. Коноплев С.П. Управление качеством: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 252с. – (Высшее образование).**
- 3. Михеева Е.Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 708с.**
- 4. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М., 2005. – 212 с.**

Правовые основы нормирования  
качества товаров: нормативные  
документы, устанавливающие  
требования к качеству продукции

**ВОПРОС 1**

# **Техническое регулирование**

**ФЗ от 1 июля 2003 г.**

Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации на обязательной и добровольной основе

# Технический регламент

- документ, содержащий обязательные требования к продукции, методам производства, эксплуатации, транспортирования.



# Виды технического регулирования:

## Общие тех. регламенты:

- Пожарная безопасность;
- Биологическая безопасность
- Промышленная безопасность;
- Безопасность эксплуатации и утилизации машин и оборудования;;
- Экологическая безопасность.

## Специальные тех. регламенты

- Устанавливают конкретные тех. требования для специфических видов продукции

# Цель технического регламента

- Повышение уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных.

# Виды регулирующей деятельности государства

- **1. Экономическое регулирование** (налогообложение, сборы, обещания)
- **2. Техническое регулирование**
  - (защита здоровья людей, охрана ОС, НТП)
- **3. Административное регулирование**
  - (установление требований, лицензирование, регистрация, сбор информации)

# Системы технического регулирования

- 1. Установление, применение и использование требований к объектам тех. регулирования (в тех. регламентах)
- 2. Установление и применение на добровольной основе требований к объектам технического регулирования (в стандартах)
- 3. Оценка соответствия

# Нормативные документы, устанавливающие требования к качеству услуги(продукции) в ИТ сфере

- должностная инструкция специалиста по контролю качества информационной системы;
- национальные стандарты;
- правила стандартизации,
- нормы и рекомендации в области стандартизации;
- стандарты организаций;
- положение о сертификации средств защиты информации;
- технические требования;
- руководства и т.д.

# Стандартизация

- это один из видов деятельности по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения:
  - экономии всех видов ресурсов;
  - безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
  - безопасности хозяйственных объектов с учётом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций;
  - технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции;
  - качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
  - единства измерений и т.д.

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Стандартизация** - процесс установления и применения стандартов.
- **Стандарт**- образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними др. объектов;
- **Стандарт** - нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

# Объекты стандартизации

- товары/услуги,
- нормы,
- требования,
- методы,
- термины,
- процессы,
- обозначения и т.д.,

имеющие перспективу многократного применения, используемые в науке, технике, производстве и т.д.



# **Цели стандартизации:**

- защита интересов потребителей и государства по вопросам качества продукции, процессов и услуг.

# Цели стандартизации:

- повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, и содействия соблюдению требований технических регламентов;
- обеспечения научно-технического прогресса;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- рационального использования ресурсов;
- технической и информационной совместимости;
- сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;
- взаимозаменяемости продукции и т.д.

# Принципы стандартизации:

1. Добровольное применение стандартов.
2. Применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта.
3. Сбалансированность интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих, предоставляющих и потребляющих продукцию (услугу).

# Принципы стандартизации:

4. Системность стандартизации.
5. Динамичность и опережающее развитие стандарта.
6. Недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей стандартизации.
7. Эффективность стандартизации.
8. Принцип гармонизации.

# Основной документ стандартизации

**Стандарт** – документ, в котором устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, выполнения работ или оказания услуг. (требования к упаковке, маркировке, этикетке и т.д.)

# Международная организация по стандартизации (ISO)

- международная неправительственная организация, осуществляющая разработку международных стандартов и сотрудничество в области стандартизации.

Учреждена в 1946 в Лондоне на совещании представителей 25 стран.



# Нормативные документы стандартизации РФ:

- национальные стандарты («ГОСТ Р»);
- межгосударственные стандарты (ГОСТ);
- правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОКТЕСИ);
- стандарты организаций (СТП).

# Категории стандартов

- МС ИСО;
- Стандарты ЕІN
- ГОСТ, ГОСТ Р
- СТО – стандарт организации  
(СТП – стандарт предприятия)

# Виды стандартов

- **Основополагающие**
- **На продукцию и услуги**
- **На процессы** (упаковка, маркировка, транспортирование, хранение, производство)
- **На методы испытаний** (в т.ч. определение сортности, определение конкретных показателей качества)

# Обозначение стандартов

- **Основополагающие:**
- *ГОСТ 4.12 - Система показателей качества продукции. Обувь. Номенклатура показателей*
- **ГОСТ 12.4.018 – Система стандартов безопасности труда. Обувь специальная кожаная. Номенклатура показателей качества**

# Обозначение стандартов

- *ГОСТ 12566-88\*\* Изделия швейные бытового назначения. Определение сортности*
- **ГОСТ** – категория - государственный стандарт
- **12566** – регистрационный номер
- **88** – год утверждения
- **\*\*** - наличие изменений

# Технические условия

- нормативные документы, устанавливающие требования к конкретной разновидности продукции и услуги

# **Направления стандартизации**

- **Комплексная стандартизация**
- **Опережающая стандартизация** – закрепление в стандартах повышенных требований к объекту
- **Перспективная стандартизация** – разработка перспективных стандартов, учитывающих результаты НИР, прогнозирования, испытаний, открытий, изобретений

# Технические условия

- нормативные документы, устанавливающие требования к конкретной разновидности продукции и услуги

# Оценка соответствия

- прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Формы оценки соответствия:

- контроль(надзор гос-ва);
- аккредитация;
- испытания,
- регистрация,
- подтверждение соответствия и т.д.

**ФОРМЫ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ**

**ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ  
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ  
СООТВЕТСТВИЯ**

**ДЕКЛАРИРОВАНИЕ  
СООТВЕТСТВИЯ**

**ДЕКЛАРАЦИЯ О  
СООТВЕТСТВИИ**

**ЗНАК ОБРАЩЕНИЯ НА  
РЫНКЕ**

**ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ  
СЕРТИФИКАЦИЯ**

**СЕРТИФИКАТ  
СООТВЕТСТВИЯ**

**ЗНАК ОБРАЩЕНИЯ НА  
РЫНКЕ**

**ДОБРОВОЛЬНОЕ  
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ  
СООТВЕТСТВИЯ**

**ДОБРОВОЛЬНАЯ  
СЕРТИФИКАЦИЯ**

**СЕРТИФИКАТ  
СООТВЕТСТВИЯ**

**ЗНАК СООТВЕТСТВИЯ**

# **Добровольное подтверждение соответствия (сертификация)**

- Осуществляется по инициативе заявителя на соответствие стандартам, стандартам организации и т.д.
- **Знак соответствия** – регистрация федеральным органом исп. Власти по тех. регулированию.

# **Обязательное подтверждение соответствия**

- Осуществляется в формах декларирования соответствия или обязательной сертификации.
- Осуществляется в случаях установленных спец. тех регламентами.

# Декларирование соответствия

- форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, проводимая на основе принятия декларации на основании
  1. собственных доказательств
  2. собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации (третьей стороны)

## ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ

ООО «КОМПАНИЯ МАДЖЕРИК»

наименование организации или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, принявших декларацию о соответствии  
свидетельство о государственной регистрации серии 35 №001407458 от 08.04.2004 г.,  
Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №12 по Вологодской области  
сведения о регистрации организации или индивидуального предпринимателя  
(наименование регистрирующего органа, дата регистрации, регистрационный номер)  
162600, г. Череповец, ул. Андреевская, д.1.

адрес, телефон, факс

в лице генерального директора Шерemet И. М.

должность, фамилия, имя, отчество руководителя организации,  
от имени которого принимается декларация

заявляет, что

парфюмерные воды для мужчин серии "Secret de l'homme": "argent", "violet", "or"

наименование, тип, марка продукции (услуги), на которую  
Код ОКП 91 5600, серийный выпуск, изготовитель ООО «Флавосинтез» (Завод СНДВ), Россия,  
распространяется декларация, код ОК 005-93 и/или ТН ВЭД СНГ

ГОСТ 51578-2000

или ОК 002-93 (ОКУН), сведения о серийном выпуске или партии (номер партии, номера изделий,

реквизиты договора/ контракта/, наименование изготовителя, страны и т.п.)

соответствует требованиям ГОСТ Р 51391-99 п.4.6; ГОСТ Р 51578-2000 п.п. 3.1.3, 3.2, 3.3, 4.1,  
4.2; СанПиН 1.2.681-97, прил. 1, п.1.6; прил. 3, п.6; прил. 4, п.5.

обозначение нормативных документов, соответствие которым подтверждено данной декларацией,

с указанием пунктов этих нормативных документов, содержащих требования для данной продукции  
Декларация принята на основании протоколов ИЦ НИИ МТ РАМН (ГСЭН RU.ЦОА.148)  
№№ 4157-4159А от 18.04.2008г., 4737-4739К от 25.04.2008г., 4592-4594Т от 21.04.2008г.,  
№ 77.99.40.915.Д.004638.05.08 от 08.05.2008г. до 08.05.2013г., выданного федеральной службой  
по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (г. Москва, Вадковский  
пер., 18/20), акта анализа состояния производства № 23 АП-к от 14 февраля  
2006г.

информация о документах, являющихся основанием для принятия декларации

Дата принятия декларации 08 мая 2008г.

Декларация о соответствии действительна до 08 мая 2011г.

М.П.

подпись

Шерemet И.М.

инициалы, фамилия

Сведения о регистрации декларации о соответствии

Орган по сертификации парфюмерно-косметической продукции

НИИ медицины труда РАМН, РОСС RU. 0001.11.ПК05,

105275 г. Москва, пр-кт Буденного, д.31, тел. (495) 365-1361, факс: (495) 366-0583

наименование и адрес органа по сертификации, зарегистрировавшего декларацию

08.05.2008г.

дата регистрации

М.П.

Подпись

РОСС.RU.ПК05.Д.00766

Регистрационный номер декларации

Измерова Н.И.

инициалы, фамилия руководителя  
органа по сертификации



# Сертификация

- форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов и НТД проводимая на основе доказательств, полученных с участием органа по сертификации (третьей стороны)

Конституция РФ

ЗАКОНЫ РФ

ПОДЗАКОННЫЕ АКТЫ

Указы  
президента  
и правительства

Федеральное  
агентство по тех-  
ническому регу-  
лированию

Нормативные  
акты министерств  
и ведомств

НОРМАТИВНАЯ БАЗА СЕРТИФИКАЦИИ

Организационно-  
методические до-  
кументы по пра-  
вилам и порядку  
сертификации

Правила по сер-  
тификации

Нормативные  
документы,  
на соответствие  
требованиям  
которых прово-  
дится  
сертификация

Технические ре-  
гламент и нацио-  
нальный стан-  
дарт

Нормативные до-  
кументы на  
методы (способы)  
оценки  
соответствия  
при сертифика-  
ции

ГОСТ, методиче-  
ские указания и т.  
д.

# Виды сертификации

- **Обязательная сертификация**

- **Добровольная сертификация**

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р  
ГОССТАНДАРТ РОССИИ

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

 № РОСС LT.MT08.B02782  
Срок действия с 04.12.2006 по 04.12.2008  
7357596

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ аттестат аккредитации рег. № РОСС RU.0001.11MT08  
ИЗДЕЛИЙ ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЯ И ЭЛЕКТРОНИКИ ДЛЯ МЕХАНИЧЕСКИХ  
ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ, ТРАКТОРОВ И ПРИЦЕПОВ АНО «СЕРТЭК»  
105187, Москва, ул. Кирпичная, д. 41, 365-55-00

ПРОДУКЦИЯ СИСТЕМА ТРЕВОЖНОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ  
«ELPTA» S60 СО ВСТРОЕННЫМ БЛОКИРУЮЩИМ УСТРОЙСТВОМ  
ДЛЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ  
серийный выпуск  
КОД ОК 005 (ОКП):

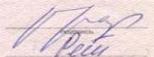
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ  
ГОСТ Р 41.97-99 части I и III (Правила ЕЭК ООН № 97-01)  
КОД ТН ВЭД России:  
8531 10 200 0

ИЗГОТОВИТЕЛЬ V.STONKAUS FIRMA «KODINIS RAKTAS»  
Литовская Республика, 11110, г. Вильнюс, ул. Рашикю, 8

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН V.STONKAUS FIRMA «KODINIS RAKTAS»  
Литовская Республика, 11110, г. Вильнюс, ул. Рашикю, 8

НА ОСНОВАНИИ  
Сообщение об официальном утверждении типа № 01 004821 от 07.11.2006  
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Россия  
Сертификат системы менеджмента качества LST EN ISO 9001:2001 № 9000-095 от 18.07.2006  
Public Agency LST Cert, Литовская Республика.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ  
Место внесения знака соответствия – в товаросопроводительной документации  
и/или на упаковке по ГОСТ Р 50460-92

Руководитель органа  Б.Е.Бадо  
Эксперт  Т.А.Регунская

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
СЕРТИФИКАЦИИ И ЭКСПЕРТИЗЫ  
«СЕРТЭК»  
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ

193124, Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65, тел. 571-50-38

Разрешение на применение знака соответствия  
системы сертификации

 **РАЗРЕШЕНИЕ**

Регистрационный номер M00029/06 от 04 августа 2006 г.

Разрешает применение знака соответствия системы:  
сертификации туристских услуг

Разрешение выдано: ООО "РОСТ – ОК"  
Туристическая компания «А-Тур»

Юридический адрес: 190000, Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 58а, лит. Г  
телефон: 571-51-60 факс: 571-51-60 телекс:

На основании сертификата рег. № РОСС RU.0001.10.AH35.M00029

Срок действия сертификата с 04 августа 2006 г. по 03 августа 2009 г.

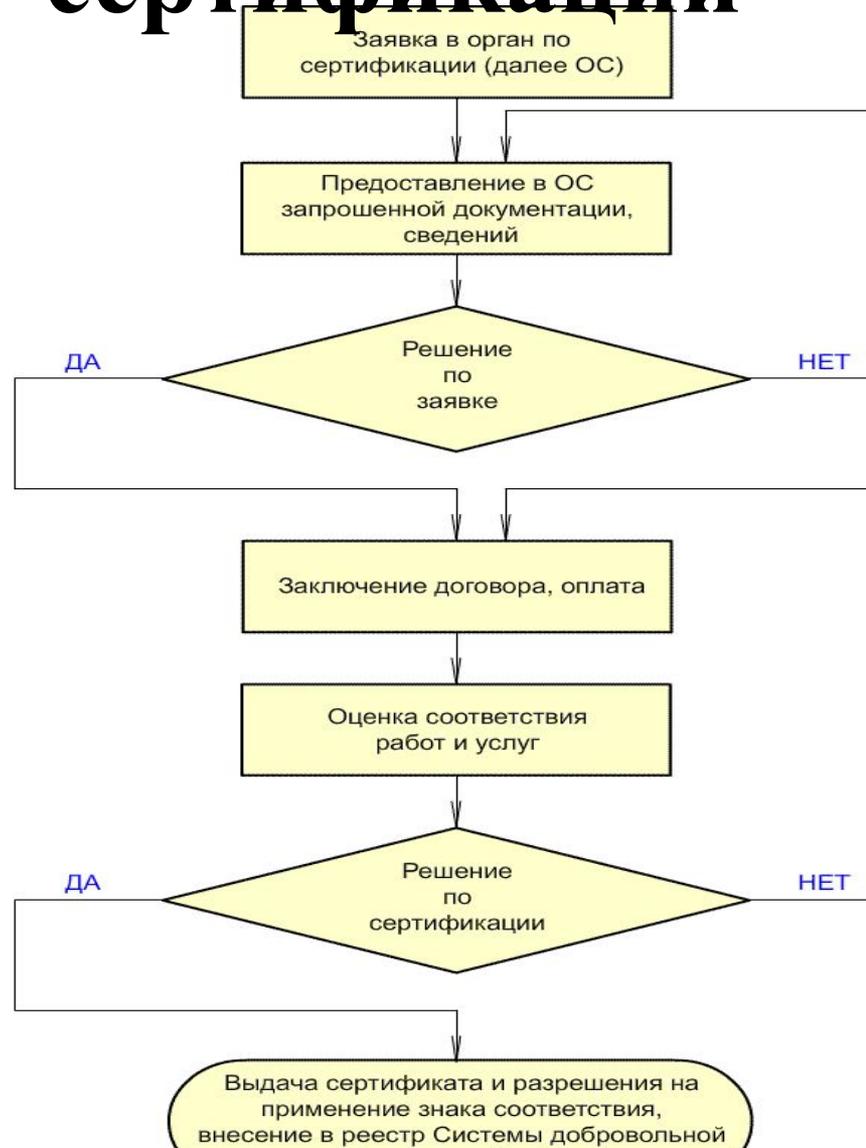
Срок действия разрешения до 03 августа 2009 г.

Условия применения знака соответствия: договоры, бланки, рекламные и печатные материалы

Руководитель ОС  Н.Э.  
Эксперт  Т.И.

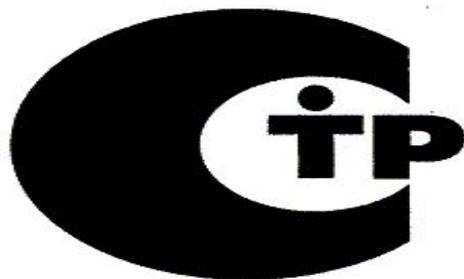
 ДОБРОВОЛЬНАЯ  
СЕРТИФИКАЦИЯ

# Порядок проведения сертификации

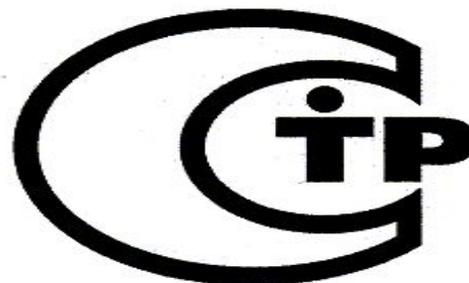


# Знак обращения на рынке

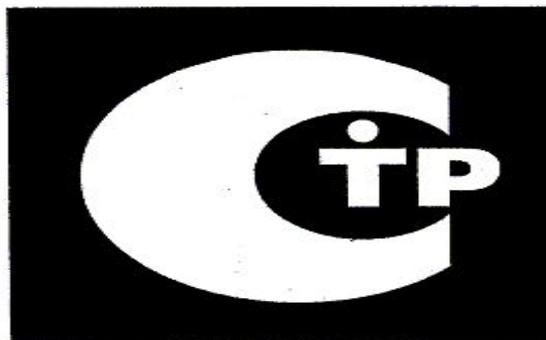
Вариант 1



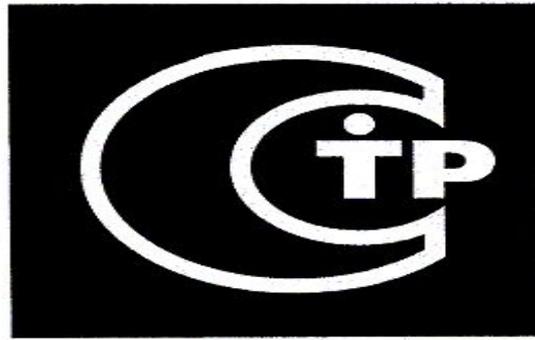
Вариант 2



Вариант 3



Вариант 4





# Знаки соответствия Европейских стран





0000



Знаки соответствия  
или качества  
некоторых стран.



Знаки, символизирующие  
экологическую чистоту  
товаров.



Эти знаки говорят о том,  
что упаковка может быть  
использована вторично.

# Возможные схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка мастер- ства ис- полнителя	Оценка процесса предос- тавления услуги	Атте- стация предпри- ятия	Серти- фикация системы качества	Выбороч- ная про- верка ре- зультатов услуги	Инспекционный контроль
1	×				×	Проверка ре- зультата услуги
2	×					Социологическая оценка результа- тов услуги
3		×			×	Контроль стабильности процесса
4		×				Проверка результата услуги
5			×			То же
6				×		Контроль ста- бильности функ- ционирования

**СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ  
РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ**



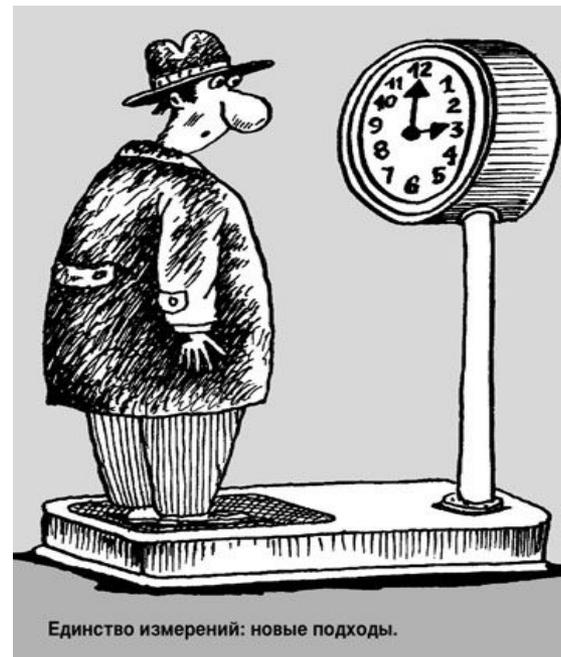
МОСКВА



**Органы и службы систем стандартизации РФ**  
**Региональные органы Государственной**  
**метрологической службы (Центр**  
**стандартизации и метрологии ЦСМ),**  
**поверка средств измерения.**



# ФЗ «Об обеспечении единства измерений»



устанавливает правовые основы  
обеспечения единства измерений в РФ

**Государственное управление деятельности  
по обеспечению единства измерений РФ  
осуществляет Комитет РФ по  
стандартизации, метрологии и  
сертификации (Госстандарт России).**



# Основные понятия Закона:

- единство измерений
- средство измерений для измерений;
- государственный эталон единицы величины;
- метрологическая служба;
- метрологический контроль и надзор;
- поверка средства измерений и т.д.

## **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕТРОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ВКЛЮЧАЕТ:**

- утверждение типа средств измерений;
- поверку средств измерений, в том числе эталонов;
- лицензирование деятельности юридических и физических лиц по изготовлению и ремонту средств измерений.

## **Сферы распространения государственного метрологического контроля и надзора распространяются на :**

- здравоохранение, ветеринарию, охрану окружающей среды, обеспечение безопасности труда;
- торговые операции;
- государственные учетные операции;
- обеспечение обороны государства;
- геодезические и гидрометеорологические работы;
- банковские, налоговые, таможенные и почтовые операции;
- производство продукции, поставляемой по контрактам для государственных нужд в соответствии с законодательством РФ и т.д.;

# Нормативно-правовые акты стандартизации:

- I уровень - Техническое законодательство РФ.
- II уровень - Государственные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической информации.
- III уровень - Стандарты отрасли и стандарты научно-технических обществ.
- IV уровень - Стандарты предприятий и технические условия.

# Правовая основа ГСС РФ:

- «О стандартизации»,
- «Об обеспечении единства измерений»,
- «О сертификации продукции и услуг».
- «Законе об охране прав потребителей».

## Пример:

- в США на защиту интересов потребителей принято < 150 законов,
- в Японии < 50 общенациональных законов.

- Гос. контроль осуществляются территориальными органами (ЦСМ);
- государственными инспекторами по надзору за исполнением требований государственных стандартов

## **Государственный контроль и надзор ЦСМ включает:**

- согласование планов проверок,
- проведение комплексных совместных проверок,
- обмен информацией о результатах проверок,
- выпуск совместных информационных материалов.

# Право контролировать выполнение требований стандартов

- КОМИТЕТЫ,
- службы экологии,
- служба противопожарной безопасности,
- охраны труда,
- охраны здоровья,
- горного дела,
- транспорта,
- торговли,
- архитектуры и строительства и т. д.

# Основная форма деятельности ГК и Н

- выборочная проверка (акт проверки, выдача предписаний о наложении штрафов).
- направление информации о нарушениях органам исполнительной власти,
- общественным организациям потребителей.



## ВОПРОС 2

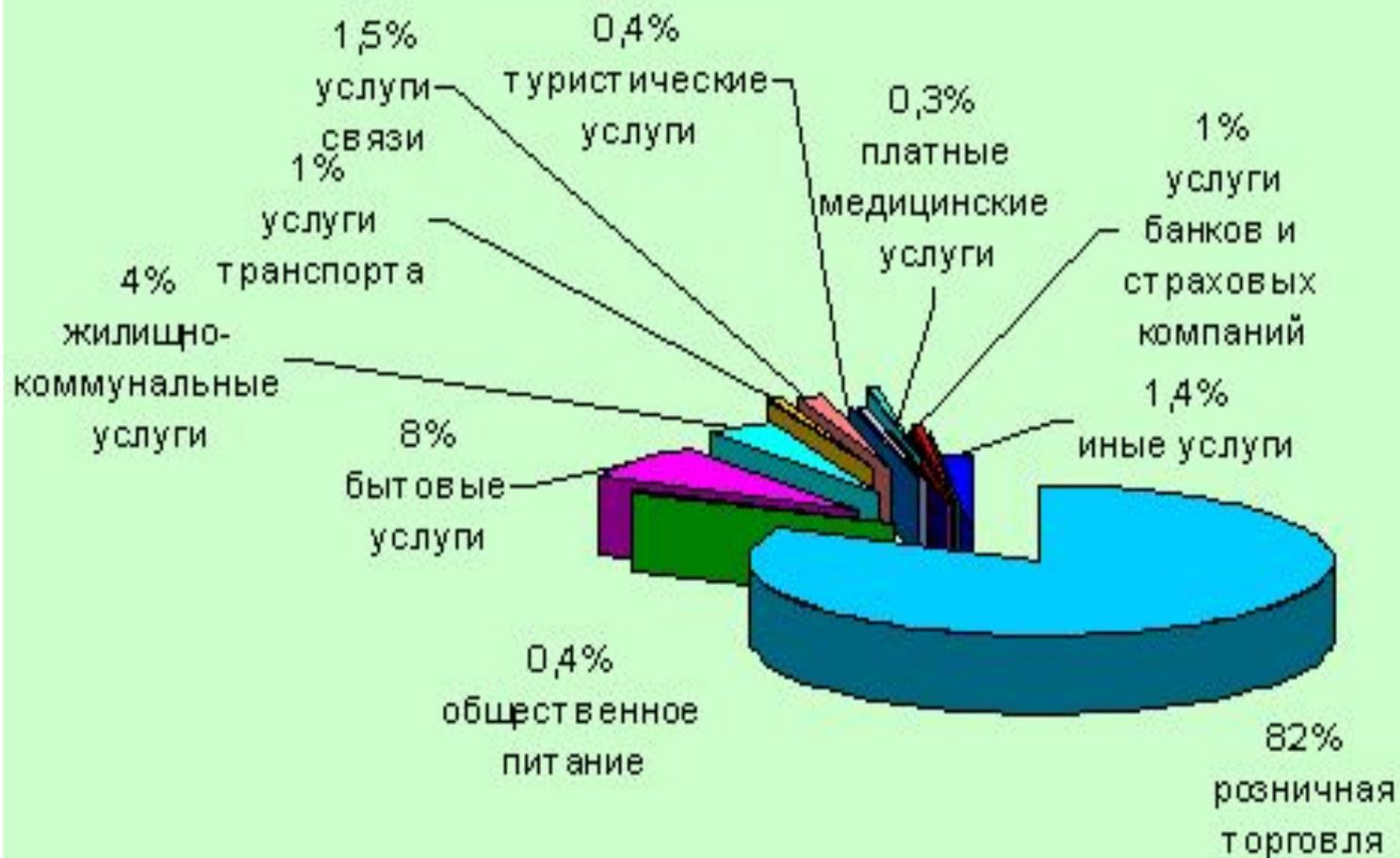
Права потребителей объектов в  
области качества

# Закон «О защите прав потребителей»

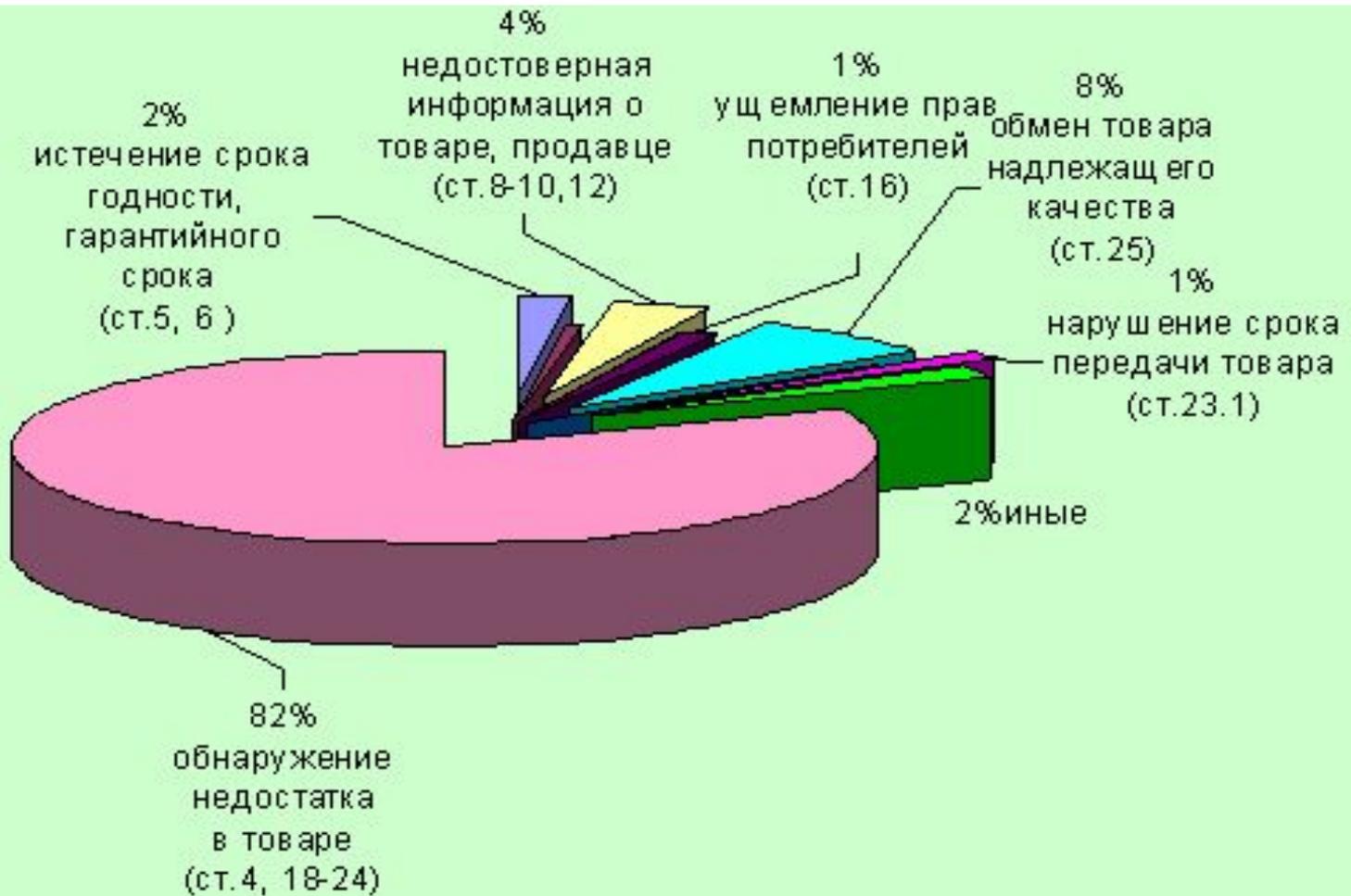


регулирует отношения, возникающие между потребителями и продавцами, устанавливает права потребителей, обеспечивает защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

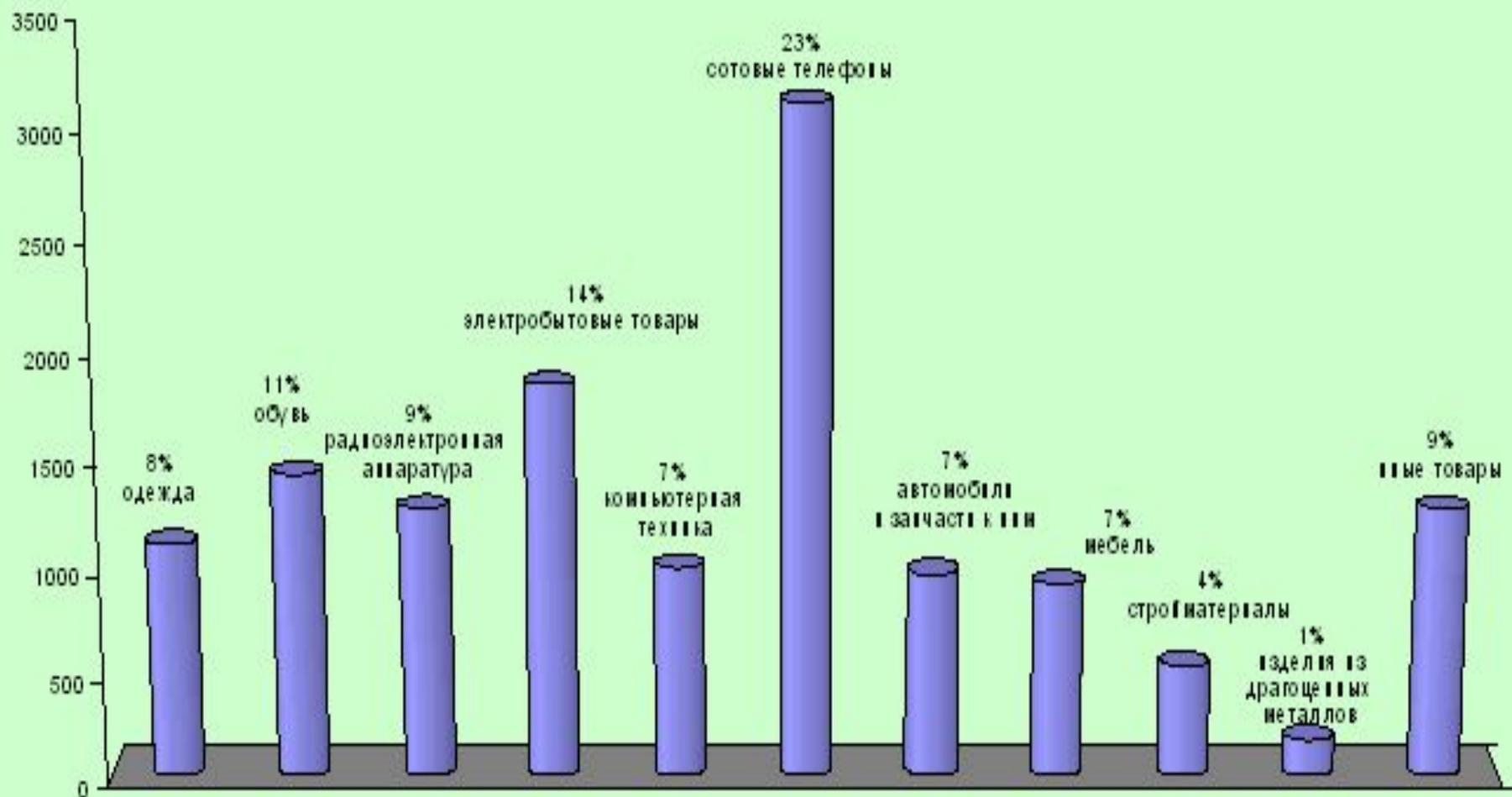
# Структура обращений потребителей по сферам потребительского рынка



# Мотивы обращений потребителей в сфере розничной торговли



# Структура обращений по группам недовольственных товаров



# Общие положения Закона

- Отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ.
- Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей (гос. стандарты, гос. программы);
- Качество товара (работы, услуги).
- Права и обязанности изготовителя исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу), пример (На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и т.д.);

## Общие положения Закона

- Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара;
- Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги);
- Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);
- Информация об изготовителе (регистрация, лицензия, адрес и т.д.);
- Информация о товарах (работах, услугах) (свойства, срок годности, цена, состав, технический регламент и т. д.);
- Режим работы продавца (исполнителя);
- Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге);

# Общие положения Закона

- Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) и за нарушение прав потребителей (штраф 50% от суммы);
- Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- Компенсация морального вреда;
- Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя;
- Судебная защита прав потребителей;

## ст.18 Общие положения Закона

### Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков:

- замена,
- уменьшение покупной цены,
- устранение недостатков,
- возврат уплаченной суммы,
- проверка качества товара,
- проведение экспертизы);

По технически сложным товарам до 15 дней;

- Отсутствие у потребителя чека не является основанием для отказа в удовлетворение требований.

# Перечень технически сложных товаров

- Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
- Мотоциклы, мотороллеры ;
- Снегоходы
- Катера, яхты, лодочные моторы
- Холодильники и морозильники
- Стиральные машины автоматические
- Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
- Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы



# Статья 19.

## Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара:

- в течение срока годности;
- в течение гарантийного срока;
- в течение 2 лет, при отсутствии сроков.
- если гарантийный срок составляет менее 2 лет, а недостатки обнаружались в течение 2 лет.

## Гарантийный срок, срок службы может исчисляться:

- со дня передачи товара потребителю;
- с начала сезона;
- со дня доставки.

# Общие положения Закона

Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом) осуществляется:

- по согласованию сторон;
- без согласования не более 45 дней.
- Для товаров длительного пользования, предоставление в 3-х дневный срок безвозмездно на период ремонта товара

# Товары длительного пользования

1) товары, изделия, используемые потребителями в течение нескольких месяцев, лет:

- Товары для детей;
- Оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника;
- Предметы обстановки дома;
- Хозяйственные товары (электробытовые товары);
- Культтовары;
- Автомобили
- Капитальные блага.

# Общие положения Закона

Замена товара ненадлежащего качества осуществляется:

- в течение 7 дней;
- Если для замены товара длительного пользования требуется более 7 дней, по требованию потребителя, продавец в течение 3-х дней должен безвозмездно предоставить во временное пользование на время замены товар, обладающий этими же свойствами;
- При дополнительной проверке качества товара – 20 дней;
- При отсутствии необходимого для замены товара, в течение 1 месяца.
- Товар ненадлежащего качества заменяется на новый товар.

# **Общие положения Закона**

**Сроки удовлетворения отдельных требований  
потребителя**

**(при ненадлежащей информации,  
ненадлежащем качестве товара)**

**удовлетворяются в течение 10 дней со дня  
требования потребителя;**

# Общие положения Закона

- Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя  
(неустойка 1 % за каждый день просрочки);
- Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества (при замене товара на ту же марку, перерасчет не производится).

# Общие положения Закона

- Право потребителя на обмен товара надлежащего качества (в течение 14 дней)

кроме:

## Перечень

непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55. С изменениями от 20 октября 1998г., 6 февраля 2002 г. )

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, лекарственные препараты;
- Предметы личной гигиены;
- Парфюмерно-косметические товары;
- Текстильные товары (отпускаемые на метраж);
- Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
- Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами
- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
- Мебель бытовая;
- Изделия из драгоценных металлов;

## Перечень

непродовольственных товаров надлежащего качества,  
не подлежащих возврату или обмену на аналогичный  
товар других размера, формы, габарита, фасона,  
расцветки или комплектации

- Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки:
  - станки металлорежущие
  - деревообрабатывающие бытовые;
  - электробытовые машины и приборы;
  - бытовая радиоэлектронная аппаратура;
  - бытовая вычислительная и множительная техника;
  - фото- и киноаппаратура;
  - телефонные аппараты и факсимильная аппаратура;
  - электромузыкальные инструменты;
  - игрушки электронные;
  - бытовое газовое оборудование и устройства);

## Перечень

непродовольственных товаров надлежащего качества,  
не подлежащих возврату или обмену на аналогичный  
товар других размера, формы, габарита, фасона,  
расцветки или комплектации

- Гражданское оружие, основные части, патроны к нему;
- Животные и растения;
- Непериодические издания.

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков

- Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
- Мотоциклы, мотороллеры
- Снегоходы
- Катера, яхты, лодочные моторы
- Холодильники и морозильники
- Стиральные машины автоматические
- Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
- Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ, КОТОРЫЕ ПО ИСТЕЧЕНИИ ОПРЕДЕЛЕННОГО ПЕРИОДА МОГУТ ПРЕДСТАВЛЯТЬ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, И СЧИТАЮТСЯ НЕПРИГОДНЫМИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ**

**Продовольственные товары**

- Продукция хлебопекарной промышленности
- Изделия бараночные
- Изделия сухарные
- Пироги, пирожки и пончики
- Изделия кондитерские сахаристые
- Конфеты глазированные (шоколадной и шоколадно-молочной глазурью)
- Конфеты глазированные помадой, сахарной и жировой глазурью и неглазированные
- Жевательная резинка
- Шоколад и шоколадные изделия
- Ирис
- Халва и т.д.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ, КОТОРЫЕ ПО ИСТЕЧЕНИИ ОПРЕДЕЛЕННОГО ПЕРИОДА МОГУТ ПРЕДСТАВЛЯТЬ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, И СЧИТАЮТСЯ НЕПРИГОДНЫМИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ**

**Непродовольственные товары**

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях
- Лечебно-профилактические средства
- Воды минеральные лечебные и лечебно-столовые
- Косметические средства по уходу за зубами и полостью рта
- Парфюмерно-косметические товары
- Наборы косметические
- Продукция косметическая
- Товары бытовой химии
- Средства моющие
- Средства для отбеливания, подсинивания и аппретирования изделий из тканей
- Средства для очистки и полировки
- Средства по уходу за автомобилями, мотоциклами и велосипедами
- Средства клеящие и т.д.

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОМПЛЕКТУЮЩИХ ИЗДЕЛИЙ (ДЕТАЛЕЙ, УЗЛОВ, АГРЕГАТОВ), КОТОРЫЕ ПО ИСТЕЧЕНИИ ОПРЕДЕЛЕННОГО ПЕРИОДА МОГУТ ПРЕДСТАВЛЯТЬ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ПРИЧИНЯТЬ ВРЕД ЕГО ИМУЩЕСТВУ ИЛИ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ И НА КОТОРЫЕ ИЗГОТОВИТЕЛЬ ОБЯЗАН УСТАНОВЛИВАТЬ СРОК СЛУЖБЫ

- Товары для детей
- Игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские
- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях
- Инструменты, приборы и аппараты медицинские;
- Оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника
- Предметы обстановки дома
- Хозяйственные товары (Электробытовые товары)

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОМПЛЕКТУЮЩИХ ИЗДЕЛИЙ (ДЕТАЛЕЙ, УЗЛОВ, АГРЕГАТОВ), КОТОРЫЕ ПО ИСТЕЧЕНИИ ОПРЕДЕЛЕННОГО ПЕРИОДА МОГУТ ПРЕДСТАВЛЯТЬ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ПРИЧИНЯТЬ ВРЕД ЕГО ИМУЩЕСТВУ ИЛИ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ И НА КОТОРЫЕ ИЗГОТОВИТЕЛЬ ОБЯЗАН УСТАНОВЛИВАТЬ СРОК СЛУЖБЫ

- Культтовары
- Бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты
- Спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства ;
- Изделия спортивного назначения; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы и детали к этим судам и плавсредствам
- Технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями
- Принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово-огородные

.

**Единый перечень продукции,  
подлежащей обязательной сертификации от 01.12.09 г. N 982)**

- Электроэнергия
- Нефтепродукты светлые. Альтернативные виды топлива
- Масла смазочные (нефтяные)
- Изделия медицинские, санитарно-гигиенические и предметы ухода за больными;
- Котлы;
- Оборудование для освещения вентиляции и пылеподавления и т.д.....

# Общие положения Закона

- Правила продажи отдельных видов товаров
- Сроки выполнения работ (оказания услуг)
- Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)  
(отказ от услуги, уменьшение цены, новый срок исполнения работ и т.д.)

# Общие положения Закона

- Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги):
- уменьшение цены, устранение недостатков и т.д.
- Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
- Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

# **Что такое ответственность за качество продукции?**

- обязательства, возлагаемые на изготовителя или других лиц, по возмещению ущерба из-за нанесения травм, повреждения собственности или другого вреда, вызванного продукцией.

# **Форма защиты права:**

- судебный;
- внесудебный порядок.

## **Способы защиты прав потребителей:**

- самозащита права,
- изменение или прекращение правоотношения,
- возмещение убытков,
- взыскание неустойки
- возмещение морального вреда.

# Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Ответственность за качество продукции.
2. Формы и виды ответственности изготовителей.
3. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества.

Все можно сделать лучше, чем  
делалось до сих пор

ГЕНРИ ФОРД

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**