

Сфераы защиты интересов потребителей



Армянский научно-исследовательский институт
научно-технической информации
(АрмНИИНТИ)
Республиканская научно-техническая библиотека
(РНТБ)

Ереван – 2001

Автор: А. П. Саркисян
Научный руководитель:
к.т.н. Р. В. Арутюнян

УДК 347: 658 . 818]: 006

ББК 67.93: 65.9(2)442

В данном обзоре затронуты права граждан-потребителей на качество товаров.

Рассмотрены проблемы улучшения питьевого водоснабжения, а также улучшения качества бытовых электроприборов и электроэнергии.

Показана возрастающая угроза некачественной лекарственной продукции.

Consumers' rights for goods' quality, have been considered in this work: better water-supply of drinking water, improvement of electrical energy and appliances quality, increasing threat from bad quality drugs.

Տվյալ տեսության մեջ շոշափվում են սպառողների իրավունքները ապրանքների որակի նկատմամբ: Քննարկվում է խմելու ցրի մատակարարման բարելավման հիմնախնդիրը: Բարձրացվում է կենցաղային էկուորաշարքերի և էկուորա-էներգիայի որակի լավացման հարցը: Ցույց է տրվում անորակ դեղային արտադրանքի հարածուն սպառնալիքը:

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИЗДАНИЯ АРМНИИНТИ, РНТБ	
N	Наименование издания
1.	Арутюмова Э. Д., Арутюнян Р. В. Пастеризация молока в условиях мелкого хозяйственника-фермера. Информационный обзор.
2.	Хачатрян Н. Л., Арутюнян Р. В. XX век в зеркале geopolитики. Аналитический обзор.
3.	Мелоян В., Арутюнян Р. В. Раскрывая завесу над колокольным звоном. Обзор.
4.	Арутюнян Р. В. Российские производства черных и цветных металлов. Информационный обзор.
5.	Арутюнян Р. В. Индустрия гражданской авиации. Обзор.
6.	Рак можно победить, но нужно обязательно верить в победу
7.	Հայ զինվորի գրադարան. Մատենաշար, թողարկումներ թիվ 1-15
8.	Иванова Е. А., Арутюнян Р. В. Технология и оборудование первичной обработки шерсти. Информационный обзор.
9.	Бутейко В. К., Бутейко М. М. Дыхание по Бутейко. Методическое пособие для обучающихся методу волевой ликвидации глубокого дыхания.
10.	Нерсесян И.Г., Арутюнян Р.В. Инновационная деятельность предприятий иベンчурный капитал-мощные рычаги для подъема экономики. Обзор.
11.	Иванова Е. А., Арутюнян Р.В. Перспективы развития декоративно-прикладного искусства и народных промыслов в РА. Обзор.
12.	Егиазарян А. В., Арутюнян Р. В. Технология производства красных столовых вин.
13.	Джаганян Э.В., Арутюнян Р.В. Концепция защиты от воздействия информационного оружия. Обзор.
14.	Саркисян А.П., Арутюнян Р.В. Каталитические нейтрализаторы, этилированный и неэтилированный бензин. Обзор.
15.	Хачатрян Н. Л., Арутюнян Р.В. Прогноз роста населения Земли. Обзор.
16.	Цатурян В. А., Арутюнян Р. В. Производство черепицы. Обзор.
17.	Иванова Е. А. Финансовый и экономический кризис в России. Опыт стран мира по выходу из кризиса в XX веке. Обзор.
18.	Нерсесян И. Г., Реалии каспийской нефти. Обзор.
19.	Саркисян А. П., Маркетинг и система дилерской продажи автомобилей
20.	Сборник рефератов НИР и ОКР (русский, английский).
21.	Иванова Е. А. Кожевенно-обувная промышленность Армении. Обзор.
22.	Джаганян Э.В., Арутюнян Р. В. Государственная политика в области сохранения рекреационных ресурсов. Обзор.
23.	Егиазарян А. В., Арутюнян Р.В. Добыча камня промышленными способами.
24.	Егиазарян А. В., Арутюнян Р.В. Ферментация табака. Обзор.
25.	Иванова Е. А., Арутюнян Р.В. Финансы и экономика Армении в 1999году. Рынок капитала. Обзор.
26.	Нерсесян И. Г., Арутюнян Р.В. Основные направления развития и поддержания науки в странах ЕС. Обзор.
27.	Саркисян А.П., Арутюнян Р.В. Роль образования и науки в обществе. Обзор.
28.	Джаганян Э. В., Арутюнян Р. В. Косовский кризис - полигон информационной войны. Обзор.
29.	Нерсесян И. Г. Сети передач данных в области сельского хозяйства. Обзор
30.	Саркисян А. П. Информационные технологии в энергетике Армении. Обзор.
31.	Хачатрян Н. Л. Создание и развитие межинститутской информационной системы в области образования Армении. Обзор.
32.	Нерсесян И. Г. Вокруг Интернета: надежды, иллюзии, факты. Обзор.
33.	Саркисян А. П. Развитие информационного пространства и прогресс общества. Обзор.
34.	Джаганян Э. В. Роль маркетинговой информации в деятельности предприятий. Обзор.
35.	Хачатрян Н. Л. Антивирусные программы. Обзор.

ISBN 99930-3-082-1

© Ларату, 2001

Введение

В 1985 г. на своей Генеральной Ассамблее ООН приняла "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". Они были призваны "содействовать всем странам в установлении или дальнейшем обеспечении надлежащей защиты интересов своего населения как потребителей". ООН провозгласила права потребителей на безопасность товаров и услуг, на информацию, на выбор товаров и услуг, право быть выслушанным, право на удовлетворение основных потребностей, на возмещение ущерба, на потребительское образование (просвещение) и, наконец, право на здоровую окружающую среду. Одновременно ООН приняла решение считать 15 марта Всемирным днем потребителей.

Решения ООН имели прецедент: почти за четверть века до их принятия 15 марта 1962 г. президент США Дж. Кеннеди впервые в мировой истории указал на четыре неотъемлемых права граждан-потребителей: на безопасность товаров и услуг, а также на их выбор, на информацию и право быть выслушанным.

Инициатива Дж. Кеннеди прозвучала на фоне усложнения межхозяйственных и межотраслевых связей, в условиях массового импорта товаров, нередко через многократное посредничество промежуточных поставщиков, постоянного поступления в торговлю все новых и новых товаров, что создает возможность и повышает вероятность фальсификации и обмана потребителей.

1. Вода - основа жизни

Одной из сложнейших проблем современности является проблема обеспечения населения питьевой водой хорошего качества и в достаточном количестве.

Количественный и особенно качественный дефицит питьевой воды-предмет особого внимания общественности и правительства большинства стран мира.

Учитывая социальную значимость этой проблемы, вопросы ее нормативного обеспечения становятся приоритетным направлением во всех странах мирового сообщества.

Развитие знаний о том, как влияют различные загрязнители на питьевую воду, на стимулирование и рост заболеваний, а также непрерывное расширение номенклатуры обнаруживаемых в источниках водоснабжения загрязняющих химических веществ придают особую актуальность разработке нормативных документов, устанавливающих требования к качеству питьевой воды, порядку и правилам контроля технологических процессов ее производства, а также методам контроля, обеспечивающим единство измерений на всех объектах хозяйствственно-питьевого водоснабжения.

Установление подобных требований в мировой практике осуществляется на международном и национальном уровнях.

Основными международными документами, рекомендации или требования которых принимаются в качестве базовых при разработке национальных стандартов в области питьевого водоснабжения, являются "Руководство по контролю качества питьевой воды", разработанное Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ), и директива по питьевой воде Европейского сообщества 80/778/ЕС (далее директива ЕС). В части методов контроля нормативных требований к качеству питьевой воды значительная часть стран мира ориентируется на стандарты ИСО, разрабатываемые ИСО/ТК 147

"Качество воды". В настоящее время в рамках этого комитета разработано 176 международных стандартов, пересмотр которых осуществляется через каждые пять лет с учетом изменяющихся условий среды обитания человека, влияния техногенного фактора на окружающую среду, завершенных научно-исследовательских работ в области нормирования требований и контроля качества питьевой воды.

Следует отметить деятельность Госстандарта России, направленную на решение проблемы улучшения питьевого водоснабжения и качества питьевой воды, которая осуществляется в следующих направлениях:

- участие в формировании законодательной базы в сфере хозяйственно-питьевого водоснабжения;
- создание и развитие нормативной базы, устанавливающей требования к качеству питьевой воды, оборудованию и материалам, применяемым для водоподготовки и методам их контроля и испытаний;
- нормативное обеспечение сертификации в области питьевого водоснабжения.

Разработанный с участием Госстандарта России проект закона РФ "О питьевой воде и хозяйственно-питьевом водоснабжении" базируется на международном опыте и создает необходимую законодательную основу для правового регулирования отношений и создания нормативной базы в указанной области (Проект принят Государственной Думой во втором чтении).

С участием Госстандарта России и его института "ВНИИстандарт" разработана Концепция Федеральной целевой программы "Обеспечение населения России питьевой водой".

Предусмотрено осуществить замену устаревших стандартов, строительных норм и правил, а также обеспечить разработку новых нормативных документов на методы подготовки и средства контроля качества и транспортирования питьевой воды.

Разработка стандартов, устанавливающих методы испытаний, связана с расширением номенклатуры токсичных компонентов, подлежащих контролю при оценке качества и безопасности питьевой воды. К таким компонентам относятся ртуть, бор, хром (шестивалентный), бенз(а)пирен, кадмий, хлорорганические пестициды, поверхностноактивные вещества, галогенорганические соединения и др.

Закон предусматривает введение в стране обязательной сертификации оборудования и материалов, применяемых для водоподготовки, транспортирования и хранения воды /1/.

Во всем мире возрастает производство и потребление питьевой воды, расфасованной в емкости.

Появление этого нового продукта объясняется возрастающей заботой человека о своем здоровье и здоровье своих детей и все меньшей возможностью получить чистую питьевую воду из природных источников или водопровода.

Расфасованная в емкости питьевая вода – особенный продукт и в идеале должна быть не только безопасной и безвредной, но вкусной и полезной.

Питьевая вода, расфасованная в емкости, подлежит обязательной сертификации.

Физиологическая полноценность питьевой воды характеризуется в первую очередь ее солевым составом, который должен соответствовать биологическим потребностям организма человека и определяться количественно в виде минимально необходимых значений соответствующих показателей. В частности,

в Директиве ЕС установлены минимальный показатель общей жесткости - 1,5 ммоль /л и минимальное содержание кальция - 60 мг/л.

В руководстве ВОЗ имеется указание: общее содержание растворенных твердых веществ в воде (общая минерализация) может иметь положительное влияние на здоровье человека, что определяет целесообразность установления соответствующего минимального показателя. По данным ряда исследований, минимальная величина этого показателя может быть принята примерно 100г/л, при этом оптимальные уровни минерализации находятся в пределах от 200 до 500 мг/л.

В руководстве ВОЗ и ряде других исследований имеются данные о влиянии фтора в воде на предотвращение кариеса зубов. При этом минимальная концентрация фтора в воде определяется величиной 0,5 мг/л.

В зависимости от химического состава и способа водоподготовки питьевая вода подразделяется на четыре категории:

I - вода питьевая высшего класса из подземного источника в естественном состоянии, отвечающая требованиям безопасности и безвредности;

II - вода питьевая из подземного источника или централизованных систем питьевого водоснабжения, предварительно не подвергавшаяся обеззараживанию, не содержащая добавленных вредных химических веществ, скорректированная по отдельным показателям и отвечающая требованиям безопасности и безвредности;

III - вода питьевая улучшенного качества, прошедшая доочистку от химических и микробиологических загрязнений и отвечающая требованиям безопасности и безвредности;

IV - вода питьевая специального назначения, прошедшая глубокую доочистку, с общей минерализацией ниже минимально допустимого уровня и отвечающая требованиям безопасности и безвредности.

Питьевую воду категории IV человек должен употреблять дозированно в соответствии с рекомендациями, указанными на этикетке /2/.

Известно, как важно наличие в питьевой воде микроэлементов: фтора, кальция, магния, цинка, железа и др. Однако вода приносит в организм и вредные вещества. Те же микроэлементы в количествах, превышающих предельно-допустимые концентрации (ПДК), отрицательно сказываются на здоровье человека.

Многие вредные вещества, так называемые техногенные примеси (хлор, алюминий, фенолы, бензол, бензопирен, нефтепродукты, пестициды, хлор и броморганические соединения, диоксины, органические кислоты и альдегиды и т.д.) попадают в питьевую воду в результате производственной деятельности человека, а также в процессе водоподготовки.

Существует два пути решения задачи обеспечения населения чистой питьевой водой.

Первый - централизованная глубокая очистка на станциях водоподготовки и подача воды в квартиры по водопроводным сетям. Этот путь требует огромных материальных вложений и длительного времени.

Второй путь - установка в квартирах индивидуальных водоочистных устройств (ВУ). Он не требует больших капиталовложений и позволяет решить проблему чистой воды практически мгновенно. Если, конечно, правильно подобрать тип ВУ.

На Западе сейчас довольно популярен и **третий путь** - это продажа питьевой воды, расфасованной в емкости (бутылированная вода). К качеству такой воды предъявляются очень жесткие требования. Сырьем для ее приготовления

служат либо родниковая вода, либо вода централизованных систем водоснабжения, прошедшая специальную доочистку /3/.

Качество воды в кране у потребителя отражает эффективность или неэффективность всей технологической цепочки системы водообеспечения, включающей источник, водоподготовку и сети для транспортировки воды.

Вода - уникальный продукт природы. Для человека она незаменима и адекватного ей продукта нет. При этом состояние водоемов - интегральный показатель экономической культуры и цивилизованности народов и государств /4/.

2. Бытовые электроприборы

Одним из признаков современного общества является насыщенность электрическим, электронным и радиоэлектронным оборудованием. Предприятия и организации в нарастающих объемах приобретают, устанавливают и эксплуатируют компьютеры, вычислительные сети и системы, банковское оборудование, высокотехнологичные промышленные установки, телекоммуникационную, медицинскую и иную технику. Многочисленные электротехнические и электронные приборы (микроволновые печи, холодильники, устройства для обогрева, пылесосы и т.д.) стали принадлежностью повседневного быта. Без этого оборудования практически невозможно представить жизнь современного человека. Для комфортного существования ему просто необходимы радиоприемник, телевизор, телефон и другие средства общения. Номенклатура таких технических средств (ТС) делается все более разнообразной, а техническое исполнение - все более сложным и дорогим /5/.

В 1985 году в рамках Международной электротехнической комиссии (МЭК) была создана самостоятельная организация - Система МЭК по испытаниям электрооборудования на соответствие стандартам безопасности (МЭКСЭ).

Основой этой Системы является Схема признания результатов испытаний электрооборудования на соответствие стандартам безопасности (Схема СБ).

Главным принципом функционирования Схемы СБ является возможность получения изготовителем продукции сертификата СБ вместе с протоколом испытаний конкретного изделия.

В сертификате СБ указано, что изделие испытано и признано соответствующим определенным стандартам МЭК. Изготовитель может представить этот сертификат в национальные сертификационные органы (НСО) тех стран, где он хочет сертифицировать свою продукцию с целью ее продажи /6/.

Первым шагом к образованию Европейского союза стало подписание в 1957 году шестью европейскими странами Римского договора о создании Европейского экономического сообщества - ЕЭС (European Economic Community - EEC). Одной из главных целей при этом было обеспечение возможности свободного развития торговли и движения товаров на территории этих стран.

В 1985 году Европейская комиссия и Европейский совет приняли новые принципы гармонизации технических инструкций, которые получили название Новый подход. Директивы, подготовленные в соответствии с Новым подходом, должны были включать в себя не технические детали производства изделия, а его основные характеристики, относящиеся к безопасности, защите здоровья и окружающей среды.

В 1989 г. Новый подход был расширен и получил название Глобального подхода. В числе других требований Глобальный подход содержал инструкции

по процедуре оценки соответствия изделий техническим условиям, содержащимся в директивах, и использования на этих изделиях знака ЕС (в настоящее время СЕ).

Директивы, требующие маркировки изделий знаком СЕ, называют директивами СЕ - маркировки /7/.

При реализации продукции соответствующие органы осуществляют контроль рынка с целью обеспечения гарантии соблюдения директив ЕС в реальной жизни. В каждой из этих стран для этого применяют разные методы и с разной частотой.

В Норвегии, например, разработаны правила внутреннего контроля, устанавливающие среди прочего систематическую проверку аспектов безопасности.

Например, NEMKO AS (Норвежский национальный сертификационный орган) недавно имел возможность прояснить сложившуюся ситуацию при подготовке материалов для Совета потребителей Норвегии. Исследовалась безопасность осветительного оборудования, имеющего марки СЕ. Инженеры NEMKO получили задание отобрать десять ламп в разных магазинах, торгующих осветительными приборами. Испытания выявили, что четыре из отобранных ламп могли быть причиной поражения электрическим током, три были пожароопасны, а еще три - и пожаро-, и электроопасны (отчет N9, 1997). Такие обескураживающие результаты не были неожиданными, т.к. внутренний контроль с ограниченной проверкой открывает путь к злоупотреблениям: недобросовестные поставщики экономят время, средства, игнорируя требования безопасности.

Подобные факты имели место и в других странах. Например, в Финляндии рыночный надзор за период 1994-1997 гг. выявил, что только 20% обследованных изделий отвечают требованиям маркирования знаком СЕ, около 45% изделий небезопасны при использовании, а 5-10% имеют серьезные дефекты и опасны для потребления.

Проведенные в Германии исследования персональных компьютеров показали, что ряд моделей не соответствует требованиям директивы по ЭМС (электромагнитная совместимость).

◆ В течение года Национальный комитет Швеции по электробезопасности, уполномоченный для проведения рыночного надзора за электротехническими изделиями, подпадающими под действие директив ЕС по низковольтному оборудованию (LVD) и по ЭМС, провел проверку документов около 6000 изделий, около 400 испытаний продукции. Результаты представлены ниже.

Тип изделия	Испытано на соответствие директиве по LVD с отрицательным результатом	Испытано на соответствие директиве по ЭМС с отрицательным результатом
Бытовые электроприборы	30%	60%
Светильники	58%	55%
Информационная техника	8%	33%
Установочные изделия	37%	—
Промышленная продукция	—	50%

◆ В Великобритании региональные органы Департамента торговли и промышленности (Директорат по стандартам и техническому регулированию) в течение 1998 года получили следующие данные по результатам надзора за продукцией в соответствии с директивами ЕС по ЭМС и по телекоммуникационному оборудованию (ТТЕ):

Директива ЕС	Проверено изделий	Из них не соответствует
По ЭМС	870	26
По ТТЕ	257	17

◆ В Голландии статистика следующая:

Тип изделия	Испытано изделий	Из них не соответствует
Бытовые электроприборы	41	5
Ручной электроинструмент	12	1
Светильники	120	23
Теле-и радиоприемники	22	6
Информационная техника	15	2
Телекоммуникационная аппаратура	76	5

◆ По данным органа, проводящего надзор за продукцией в Германии на соответствие требованиям директивы ЕС по ЭМС и обеспечивающего около 40000 визуальных инспекций, а также испытывающего около 2000 образцов в год, получены следующие результаты:

Тип изделия	Не соответствуют
Бытовые электроприборы	18%
Ручной электроинструмент	32%
Светильники	42%
Теле-и радиоприемники	51%
Информационная техника	28%
Телекоммуникационная аппаратура	16%
Медицинские изделия	0%
Научное оборудование	50%
Промышленное оборудование	15%

Ситуация на потребительском рынке страны в настоящее время характеризуется преобладанием импортного электрооборудования.

Желательно, чтобы в кратчайшее время государственные органы усилили надзор на рынке с точки зрения безопасности изделий /8/.

В истории развития человечества XX в.- это отсчетная точка, от которой берет начало массовое использование электричества и электромагнитных излучений для передачи энергии, обмена информации и т.д.

К сожалению, при всех преимуществах электротехнические и радиоэлектронные технологии не свободны от недостатков. Главный из них - загрязнение окружающей среды электромагнитными помехами. Обилие используемых технических средств привело к тому, что электротехническое и радиоэлектронное оборудование, подключенное к электрическим сетям общего пользования, работает в условиях нежелательных постоянных электромагнитных воздействий в виде провалов, выбросов, прерываний напряжения электропитания, кратко-временных импульсов, распространяющихся по сетям. Использование отдельных сетей электропитания или различных приспособлений для подавления указанных воздействий не решает проблемы, поскольку электромагнитные воздействия распространяются не только по проводам сетей, но и по "эфиру" в виде электромагнитных излучений. В связи с этим проблема электромагнитной совместимости становится все более актуальной.

Понятие электромагнитной совместимости (ЭМС) определено как способность технических средств функционировать с заданным качеством в заданной электромагнитной обстановке и не создавать недопустимые электромагнитные помехи другим техническим средствам.

Надо отметить, что технические средства действуют не только друг на друга, но и на людей, и на окружающую среду в целом.

Поэтому в последнее время все больше внимания уделяется проблеме как технического, так и экологического влияния электромагнитных воздействий.

Необходимо проводить сертификационные работы с целью предотвращения использования технических средств, являющихся источниками электромагнитных помех с уровнем выше допустимого и тем самым защитить права потребителя в части безопасности приобретаемой и используемой продукции.

Сегодня в развитых странах действует достаточно эффективная система сертификации, сочетающая в себе как обязательную, так и добровольную оценку соответствия, и опирающаяся на достаточно широкую сеть испытательных лабораторий и центров, оснащенных современным оборудованием /9/.

В 1992 г. резолюцией Европейского Совета министров была поддержана идея создания знака соответствия европейским стандартам для бытовых и аналогичных электроприборов – The Keymark.

Решение ввести The Keymark для бытовых электроприборов было принято соответствующими ассоциациями в Европе - изготовителями, потребителями и продавцами.

При маркировании этим знаком сохраняется обычная процедура сертификации безопасности третьей стороной с целью гарантирования объективного свидетельства контроля и испытаний, проводимых на должном уровне. Процедуры проверок производства будут проводиться неуклонно, так же, как и надзор на рынке.

Если марка СЕ основана на декларации заявителя о том, что его изделие соответствует всем необходимым директивам, в частности, директивам по низковольтному оборудованию и ЭМС и не требует проверки третьей стороной, то The Keymark является знаком соответствия, выданным в результате действий третьей стороны. Он означает, что изделие подвергалось независимой сертификации на соответствие стандартам безопасности стран ЕС и EFTA. Он будет рассматриваться властными структурами как поддерживающий марку СЕ.

Изделие, имеющее The Keymark, не подвергается дополнительной проверке сертификационными органами в других европейских странах.

В настоящее время соглашение The Keymark подписано 19 европейскими национальными сертификационными органами /10/.

В период бурного развития мировой торговли потребитель все больше придает значение содержанию этикетки и ее способности преподнести товар.

Покупка товара или отказ от него часто зависит от "силы" этикетки, коммерческий интерес к которой продолжает нарастать. Совершая покупки, рассудительный потребитель сравнивает продукты: он хочет знать больше о том, что содержит каждый продукт. Это можно сделать либо по самим продуктам, либо по их "удостоверениям личности" – этикеткам.

Экологические аспекты тоже формируют отношение к покупке. Поэтому правильная маркировка становится не только этическим, но и коммерческим фактором.

Без сомнения, существует тип "идеальной" этикетки, и международные стандарты должны решить эту проблему. Создание таких стандартов может разъяснить многие вопросы, входящие в "орбиту" маркировки: безопасность, окружающая среда, энергия, эффективность, качество, услуги и информационные технологии.

Иногда сами этикетки могут порождать торговые барьеры из-за тенденциозности информации, выбора языка, размера и даже способа прикрепления.

Самая простая форма этикеток – символы и пиктограммы, но они должны быть легко и однозначно "читаемы".

К настоящему времени уже разработано 150 стандартов ИСО по маркировке различных типов продуктов /11/.

Еще в 1977 г. было принято решение о создании в рамках ИСО Комитета Совета ИСО в сфере потребления – КОПОЛКО.

В конце 1994 г. было опубликовано пересмотренное Руководство ИСО/МЭК 37, содержащее указания по использованию потребительских товаров.

Рабочая группа КОПОЛКО по пересмотру Р 37 исходила из того, что очень часто покупатели и потребители не получают необходимой информации по использованию того или иного вида продукции из-за нечеткости, неясности, неполноты, нелогичности, плохого оформления или вообще полного отсутствия соответствующих инструкций.

Новая версия полностью соответствует философии ИСО.

Предполагается, что Р37 окажет влияние на производителей потребительской продукции, являясь инструментом повышения качества инструкций.

В соответствии с параграфом 1.1 Р 37 Руководства, оно предназначено для проектировщиков, производителей, составителей и других людей, занимающихся проектированием и написанием инструкций.

В качестве общих принципов составления инструкций можно привести следующие:

- приложение инструкции по применению является обязательным при поставке продукции;
- составитель инструкции должен рассматривать продукцию с точки зрения потребителя;
- инструкции должны учитывать тип потребителя, его способности и отвечать на вопросы: "где"?, "что"?, "кто"?, "когда?", "почему?";
- при внесении изменений в изделие инструкция по его применению не должна расходиться с возможностями реального изделия;

- пользователь определенной модели должен быть снабжен информацией, касающейся только данной модели.

Руководство содержит практические советы, необходимые при переводе инструкции с одного языка на другой. Оно рекомендует употреблять указания только в утвердительной форме, на одной странице инструкции указания должны быть только на одном языке.

Текст и иллюстрации к нему должны быть расположены рядом. Если необходимо, иллюстрации должны воспроизводиться к каждому переведенному тексту. Подписи к иллюстрациям даются только на том языке, на котором сделан перевод инструкции.

В инструкции должен быть приведен перечень возможных неисправностей и дефектов, которые может устраниить сам пользователь или квалифицированный специалист, особенно если это относится к бытовым электроприборам и оборудованию.

Многие фирмы придают большое значение составлению инструкций по эксплуатации различных видов продукции, привлекая к этому делу специалистов, работающих в сотрудничестве с экспертами по маркетингу, проектированию и производству /12/.

3. Безопасность лекарственной продукции

Одним из тезисов Всемирной Социальной Декларации государств-членов ООН, принятой на конференции по социальному развитию человечества в 1995 г., является призыв к ответственности органов государственного управления перед живущими и будущими поколениями за сохранение природного наследия и устойчивости среды обитания. Принятая резолюция напоминает, что безопасность человечества неделима. Однако угроза безопасности человечества кроется не только в очевидных последствиях антропогенного воздействия на биосферу. Такая угроза с не меньшим отрицательным эффектом кроется в обычной продукции массового потребления, в первую очередь, в пищевых, лекарственных и косметических товарах, содержащих мутагенные компоненты, поражающие наследственный аппарат человека.

Всем известен факт трагедии, связанный с французским препаратом седативного действия-талидамидом, который имел в недавнем прошлом широкое применение без необходимого контроля на генетическую безопасность. Рекомендованный фармацевтами талидамид как эффективный препарат без побочных действий на самом деле обладал сильным мутагенным эффектом. В результате его применения у многих потребителей стали рождаться мутантные, уродливые дети. Причиной мутагенного действия, как стало впоследствии известно, явился синтез талидамида с включением искусственных, рацемических аминокислот и сахаров.

Сегодня в мире производят сотни тысяч химических веществ, используемых в сельском хозяйстве, пищевой и медицинской промышленности. Их общая масса уже превышает миллиард тонн. Из множества исследованных соединений, не менее 10% при проникновении в живой организм даже в малых дозах, вызывает рекомбинации.

В связи с возрастающей угрозой генетической безопасности человека во многих странах мира эта проблема получила широкую государственную поддержку.

Методические подходы к прижизненной оценке мутагенного эффекта разработаны в Швейцарии и Нидерландах. На основе использования созданных тест-систем и методов выявления соматических мутаций и рекомбинаций в этих странах систематически проводится генетическая оценка качества пищевых и лекарственных продуктов, в частности, различных сортов чая и кофе, вин, коньяков, воды, лекарственных препаратов из календулы, *urtica dioica*, *Achillea millefolium*, *Camellia sinensis* и др. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости повсеместного проведения тестирования всех пищевых, лекарственных и косметических препаратов на предмет генетической безопасности для широкого потребителя.

Проблема генетической безопасности лекарственных, косметических, пищевых и других товаров особо актуальна в настоящее время для потребителей стран с переходной системой экономики. Избыток некачественных товаров в этих условиях свидетельствует о том, что в сознании их поставщиков интересы получения прибыли неразумно доминируют над гуманитарно-общественными интересами.

Исходя из мировой практики, необходимость постоянного генетического контроля за качеством пищевой и лекарственной продукции не вызывает сомнения. Государственная система стандартизации и сертификации должна осуществлять квалифицированный контроль, обеспечивающий генетическую безопасность народа своей страны. Ситуация с уровнем жизнеспособности населения в постсоветском пространстве и структура заболеваний, с одной стороны, а также уровень бесконтрольной поставки некачественной продукции, с другой, - не могут не вызывать тревогу /13/.

Лекарство - товар, который будут покупать всегда. Чем, собственно, и пользуются производители и продавцы медикаментов. Прибыль в фармакологическом бизнесе составляет от 75 до 150% годовых.

Фармацевтический бизнес во всем мире считается одним из самых доходных. Продажа медпрепаратов в мире за последние 15 лет выросла примерно втрое.

Интересен опыт России в установлении контроля над ценами на важнейшие медпрепараты. По обеспеченности медикаментами на душу населения Россия входит только в четвертую десятку стран мира. Так, до кризиса каждый житель России был обеспечен лекарствами на сумму из расчета \$20-22 в год. В Западной Европе эта цифра составляет \$200-250, в США - \$180, в бывших соцстранах - \$80-100.

В Германии действует всего четыре оптовых поставщика лекарственных средств, в Англии и Швеции - по одному. В России же посреднической деятельностью на фармацевтическом рынке занимаются 7 тысяч организаций, при этом на долю 25 из них приходится примерно 45% рынка.

Наценки посредников при продаже лекарств порой составляют 100-150% и более. Как и кто будет устанавливать цены на лекарства подробно расписано в принятом 29 марта 1999 г. постановлении правительства РФ "О мерах государственного контроля за ценами на лекарственные средства".

В соответствии с документом все отечественные и иностранные производители (импортеры) должны пройти процедуру согласования и регистрации цены на те препараты, которые входят в ежегодно утверждаемый Минздравом список жизненно важных лекарственных средств. В списке 1999 года таковых 394. Среди них анальгин, инсулин, валидол и др.

Лекарства, входящие в список, во-первых, присутствуют в обязательном ассортименте любой аптеки. Так что отказаться от продажи "списочного" препарата

аптеки не могут. А во-вторых, именно из 394 наименований лекарств региональные комитеты по здравоохранению выбирают препараты, реализуемые по льготным рецептам. А это 62% рынка.

В соответствии с постановлением правительства российские фармацевтические заводы, прежде чем регистрировать цену на то или иное лекарство в Минздраве, должны будут получить "добро" Минэкономики.

С иностранцами сложнее. Контролировать их ценообразование ни Минздрав, ни Минэкономики не могут.

Производители, которые пройдут регистрацию препаратов в Минздраве, освобождаются от налога на прибыль.

Регистрация препарата в Минэкономики - первый барьер на пути спекулянтов. На этом этапе фиксируется цена производителя, по которой лекарство поступает к оптовикам.

Второй барьер - уточнение размера максимальных торговых надбавок на препарат.

Понятно, что новый порядок ценообразования сразу же был встречен в штыки основными игроками на фармацевтическом рынке.

Очевидно, что госрегулирование цен неизбежно приведет к серьезным изменениям на фармацевтическом рынке и скажется как на российских, так и на иностранных производителях и дилерах.

Наименьшие проблемы с регистрацией цен на свои лекарства будут испытывать крупные фармацевтические фирмы и посредники. Ведь гигантам проще на время снизить прибыль, чтобы путем демпинга вытеснить с рынка мелких производителей и поставщиков.

Таким образом, на российском рынке лекарственных средств создаются условия для появления нескольких монополистов, способных после "естественной" смерти мелких конкурентов вновь начать постепенно поднимать цены /14/.

4. Качество электроэнергии

Понятие качества электроэнергии включает следующие показатели: непрерывность электроснабжения; отсутствие колебаний напряжения; отсутствие гармонических составляющих, отличных от основной; стабильность частоты /15/.

Ассортимент бытовой электроники постоянно расширяется. К обычному оснащению квартир относятся радиотелефон, автоответчик, видеомагнитофон, телевизор с инфракрасным дистанционным управлением, спутниковая антенна и др. У всех этих приборов одно общее свойство: они потребляют энергию постоянно (в те интервалы времени, когда ими не пользуются, они остаются в работе в дежурном времени). Эксперты относят к ним также персональный компьютер, подключенный к сети Интернет.

По результатам исследований, проведенных независимо в нескольких развитых странах, электропотребление бытовой электроники в расчете на одну квартиру достигает 70-80 Вт, что составляет ~ 1% суммарного потребления энергии.

Во многих развитых странах проводят мероприятия, направленные на снижение электропотребления электронных приборов в дежурном режиме. По швейцарским данным персональный компьютер расходует в рабочем режиме только ~ 60% своего электропотребления /16/.

Для защиты потребителя от повышенного и пониженного напряжения в сети переменного тока предлагается устройство, предназначенное для автоматического

отключения бытовых электроприборов при отключении напряжения сети как в большую, так и в меньшую сторону свыше допустимых пределов, а также включения их с задержкой после восстановления напряжения сети. Устройство содержит выпрямительный мост, исполнительный элемент, пороговый узел, два стабилизатора напряжения, делитель напряжения сети, узел контроля напряжения сети, формирователь импульсов, счетчик импульсов, узел индикации и узел управления.

Технический результат: мгновенное отключение потребителя от сети при изменении напряжения ниже 170 В и выше 250 В и включение потребителя с задержкой 5 мин. при восстановлении напряжения сети выше 170 В и ниже 250 В и большая нагрузочная способность устройства /17/.

В ЮАР достигнуты высокие результаты в повышении качества электроэнергии, подаваемой потребителям.

В стране проблемами качества поставок электроэнергии занимается предприятие ESKOM. Это 5-е по размеру электроэнергетическое предприятие в мире, созданное в 1992 г. Предприятие начало с измерений качества электроэнергии, на основании результатов которых были развиты два направления:

1) определение ущерба от некачественной электроэнергии и механизм компенсации затрат на его устранение;

2) разработка новых технологий, которые позволяли бы подавлять возмущающие влияния "за счетчиком", т.е. внутри промышленного предприятия, без выхода искажающих воздействий во внешнюю сеть.

Электрокомпания ESCKOM взаимодействует с электрокомпанией PacifiCorp в США и ее филиалом в Австралии.

С учетом анализа деятельности ESCKOM рассмотрены перспективы улучшения качества поставки электроэнергии в Польше /18/.

Мониторинг качества электроэнергии в штате Новая Англия (США) на шинах 12 потребителей в течение 24 ч. показал, что в последнее десятилетие нелинейные искажения напряжения возрастают в среднем на 0,1% в год, содержание гармоник напряжения возрастает в среднем на порядок 0,05% в год. Причиной искажения кривых напряжения и тока является все большее распространение преобразовательных устройств и выпрямителей. Авторы счи-тают, что в будущем количество и мощности таких устройств возрастут, а качество электроэнергии ухудшится /19/.

Современные потребители электроэнергии, особенно автоматизированные, весьма чувствительны даже к самым кратковременным перерывам электроснабжения. Перерывы питания обычно вызваны повреждениями в электросети или недостатком располагаемой мощности.

В Германии лишь менее 3% перерывов питания вызвано авариями на электрических станциях.

В 1994-1995 гг. в электросетях Германии произошло 29670 повреждений, из них 12240 вызвали перерывы электроснабжения. Большинство повреждений имело место в сетях 20кВ, для которых характерны большая протяженность и преобладание воздушных ЛЭП. В сетях 110 кВ перерывы питания имели место 741 раз, 220 кВ – 41 раз, 380 кВ - 14 раз. Недоотпуск электроэнергии составил 11,065 ГВт.ч в год /20/.

Заключение

Мировое сообщество стандартизаторов в лице ИСО с конца 70-х годов усилило свое внимание к проблеме личного потребления. В настоящее время тематика, отвечающая духу "Руководящих принципов" ООН, определяет деятельность около 30 технических комитетов ИСО.

В 1992 г. вице-президент ИСО Б. Восель призвал специалистов формулировать содержание стандартов так, чтобы они были просты и понятны, максимально приближены к нуждам рынка и каждого потребителя.

В 1977 г. было принято решение о создании в рамках ИСО Комитета Совета ИСО в сфере потребления - КОПОЛКО, а в мае 1978 г. в Женеве состоялось его первое заседание. КОПОЛКО изучает вопросы содействия потребителям, связанные с обеспечением их интересов путем стандартизации.

Литература

1. Круглов Н. С., Шалова Л. М., Такташов В. А., Котова Л. П. Стандартизация в области питьевого водоснабжения //Стандарты и качество. - 1998. - N5 - С. 61-63.
2. Рахманин Ю. А., Применко Л. А., Морина М. В. О проекте национального стандарта на питьевую воду, //Стандарты и качество. - 1998. - N5. - С7 68-69.
3. Лебедев С. А., Спиридонова Т. П., Дунаев В. С. Нижегородский ЦСМ - орган по сертификации питьевой воды и водоочистных устройств //Стандарты и качество - 1998. - N5. - С. 75.
4. Горбунова Н. Вода помогает нам понять самих себя //Стандарты и качество. - 1999. - N2. - С. 62-63.
5. Губенко В. Г., Исаев Л. К., Смирнов Ю. Н., Шмаев И. В. Электромагнитная совместимость и безопасность //Стандарты и качество. - 1998. - N5. - С. 94-95.
6. Тимко В. Я., Пугачев С. В. Особенность признания сертификатов, выданных в рамках международной системы сертификации электрооборудования на соответствие стандартам безопасности //Сертификация. - 1998. - N3. - С. 8-9.
7. Директивы ЕС. Основания для создания. Директивы СЕ - маркировки //Сертификация. - 1999. - N4. - С. 31-34.
8. Находится ли потребитель в безопасности //Сертификация. - 1999. -N3.-С. 19-21.
9. Горбачев П. А., Спиридонова Т. П., Куваева Н. В. Электромагнитная совместимость - технический и экологические аспекты //Стандарты и качество. - 1999. - N2. - С. 70-71.
10. CENELEC вводит новый европейский знак безопасности для бытовых электроприборов - The Keymark //Сертификация. - 1999. - N3. - С. 19.
11. Новости международной стандартизации по страницам журнала ISO BULLETIN //Стандарты и качество. – 1999. – N1. – С. 27.
12. Руженцев Н. В. Потребитель и Международная стандартизация //Стандарты и качество. – 1999. - N3. - С7 32-35.
13. Чимноеш Д. Обеспечить генетическую безопасность продукции //Стандарты и качество. - 1999. - N1. - С. 64-65.
14. Калманов В., Яцкевич А. Лекарство от жадности //Профиль. - 1999. - N15. - С. 28-31.
15. Измерение качества электроэнергии. - /РЖ Энергетика. - ВИНИТИ. - 00.04-22Ж. 91. - Качество электроэнергии в электроэнергетических системах. - 2000. - N4.
16. Электронные бытовые приборы увеличивают электропотребление. - /РЖ Энергетика. - ВИНИТИ. - 00.06-22Е.156. – Электроснабжение жилых и гражданских зданий и сооружений. - 2000. - N6.
17. Устройство для защиты потребителя от повышенного и пониженного напряжения в сети переменного тока: /Пат. 2136097 Россия, МАКБН02Р3/20, 3/24. - РЖ Энергетика. - ВИНИТИ. - 00.01-22Е.106П. - Электроснабжение жилых и гражданских зданий и сооружений. - 2000. - N1.
18. Проблемы качества электроэнергии в программе ESKOM - решения, стратегия, контракты. - /РЖ Энергетика. - Качество электроэнергии в электро-энергетических системах ВИНИТИ. - 00.04-22Ж.95. - 2000. - N4.
19. Ухудшение качества электроэнергии в США. - РЖ. Энергетика. - ВИНИТИ. - 00.05-22Ж. 117. - Качество электроэнергии в электроэнергетических системах. - 2000. - N5.
20. Качество снабжения электроэнергией. - /РЖ Энергетика. - ВИНИТИ. - 00.01-22Ж.100. - Вопросы надежности электроэнергетических систем. - 200. – N1.

Содержание

Введение.....	3
1. Вода - основа жизни.....	3
2. Бытовые электроприборы.....	6
3. Безопасность лекарственной продукции.....	11
4. Качество электроэнергии.....	13
Заключение.....	15
Литература.....	16

Редактор и корректор Б. Чубарян

Объем 0,1 уч.-изд. л. Формат 60x84 1/16

Отдел оперативной полиграфии.

375051, Ереван, Комитаса, 49/3, АрмНИИНТИ