Інститут екогігієни та токсикології ім. Л. І. Медведя. — Київ, 2010. — 34 с. — Режим доступу: \www/URL: http://codex.co.ua/ docs.
6. Белов, Ю. П. Розробка та впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів НАССР [Текст] / Ю. П. Белов. — Світ якості України. — 2005. — № 2. — С. 42—45.
7. Давлеев, А. Системы анализа рисков и определения критических контрольных точек [Текст] / А. Давлеев, В. Г. Версан. — М., 2002. — 594 с.
8. Димань, Т. М. Безпека продовольчої сировини і харчових продуктів [Текст] / Т. М. Димань, Т. Г. Мазур. — К.: Академія, 2011. — 520 с.
9. Бурыкина, И. М. Система НАССР: анализ потенциальной опасности [Текст] / И. М. Бурыкина, И. Д. Гомзикова, С. Ф. Бондаренко. — Молочная промышленность, 2003. — 13 с.
10. Бурыкина, И. М. Анализ контрольных критических точек [Текст] / И. М. Бурыкина, М. В. Щемелева, Г. В. Хитрова. — Молочная промышленность, 2003. — 13 с.

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ КАЖДОЙ КРИТИЧЕСКОЙ ТОЧКИ КОНТРОЛЯ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ МОЛОЧНЫХ ПРОДУКТОВ

Разработаны конкретные корректирующие действия для каждой критической точки контроля (КТК) в рамках системы HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point — анализ опасных факторов и критических контрольных точек), а также представлен план корректирующих действий и приведена информация, которую рекомендуется подавать в протоколах, связанных с корректирующими действиями. Установлено корректирующие действия при производстве сливочного масла и предложена процедура устранения отклонений для молочных продуктов.

Ключевые слова: корректирующие действия, мониторинг, отклонения, критическая точка контроля, процедура, несоответствие.

Остап'юк Соломія Даріївна, *аспірант, кафедра метрології, стандартизації та сертифікації, Національний університет «Львівська політехніка», Україна,* ***e-mail: solia_ost@ukr.net****.*

Остапюк Соломия Дарьевна, *аспирант, кафедра метрологии, стандартизации и сертификации, Национальный университет «Львовская политехника», Украина.*

Ostapyuk Solomiya, *National University «Lviv Polytechnic», Ukraine,* ***e-mail: solia_ost@ukr.net***

УДК 366:061.2/.4

Плахтій Ю. Р.

ПРОБЛЕМИ РИЗИКІВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ КУПІВЛІ ТОВАРІВ

Проаналізовано споживчі ризики від неякісної, фальсифікованої, небезпечної продукції та недостовірної інформації. Сформульовано принципи поведінки споживача на товарному ринку. Розглянуто схему ідентифікації споживчого ризику з причинно-наслідковим зв'язком можливих втрат та можливістю його оцінки. Запропоновано методику кількісної оцінки споживчого ризику.

Ключові слова: *споживчий ризик, принципи поведінки, ідентифікація ризиків, споживач, оцінка ризиків.*

1. Вступ

При виробництві продукції часто згадують про ймовірні ризики виробника та замовника. Існуючі державні [1] та міжнародні [2] стандарти дозволяють обчислити такі ризики дозволяє управляти ними і мінімізувати. Говорячи про готову продукцію слід згадати про ризик споживача придбати неякісну, небезпечну чи фальсифіковану продукцію, яка потрапляє на ринок не зважаючи на встановлені жорсткі вимоги до виробників та постачальників.

Відповідно до вітчизняного законодавства споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів для задоволення своїх побутових потреб мають право на [3]:

— державний захист своїх прав;
— гарантований рівень споживання;
— належну якість товарів, торговельного та інших видів обслуговування;
— безпеку товарів;
— необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари, їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця);
— відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами у випадках, передбачених законодавством;
— звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
— об'єднання в громадські організації споживачів.

2. Аналіз досліджень і публікацій

Про захист прав споживачів часто згадують в галузі права, товарознавства, психології, менеджменту, маркетингу і т. д. Проблеми споживчої поведінки представлені у працях М. Вебера, К. Маркса, Т. Веблена та ін. Про ризики споживачів вперше заговорив американський маркетолог Раймонд Бауер ще у 1960 році [4].

3. Постановка проблеми

Роблячи покупку, споживач очікує отримати якісний та безпечний для свого життя товар, тобто такий, що задовольнить його потреби. Необхідно захистити споживачів від неякісної, фальсифікованої, небезпечної продукції та недобросовісної торгівлі і неправдивої інформації про торгову марку, склад продукту, продавця

і т. п. Слід дослідити ризики, яким піддається споживач купуючи товари, оскільки вітчизняний ринок перенасичений неякісною, небезпечною та фальсифікованою продукцією. Дослідивши такі споживчі ризики їх можна оцінити, спрогнозувати та прийняти певні заходи щодо їх усунення або ж зменшення.

4. Ідентифікація споживчого ризику

Слід враховувати, що вибір товарів споживачем залежить перш за все від його смаків, потреб, звичок, традицій, тобто його вподобань. Вибір споживача є обмежений також ціною товарів, які обираються, його власними доходами, тобто ресурсами. Таким чином можна сформулювати деякі принципи поведінки споживача на ринку, тобто модель його поведінки:

— обираючи товар, споживач керується своїми вподобаннями;

— споживач висуває певні цілі та керується власним інтересом;

— споживач намагається обрати такий товар, який найбільше задовольнить його потреби;

— при виборі товарів можливості споживача обмежені його бюджетом.

Виходячи з вищесказаного можна говорити про те, що пересічний громадянин щодня наражається на ризик купівлі шкідливого для нього товару, оскільки його ресурси є обмеженими, а потреби великими. В умовах великого вибору товарів інколи споживач змушений вибирати дешевший товар, що збільшує ризик купівлі невідповідного, а іноді небезпечного товару [5].

Розглянемо причини виникнення ризиків та їх можливі наслідки (рис. 1).

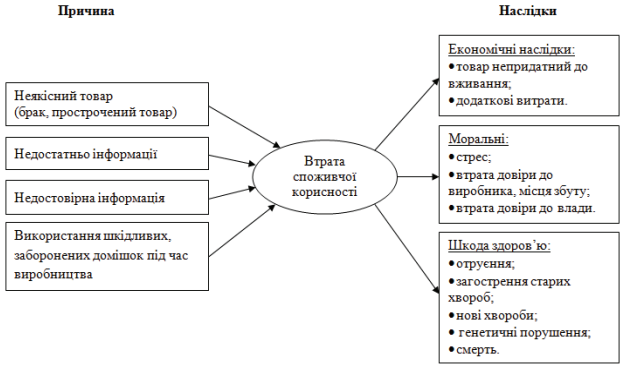

Рис. 1. Схема ідентифікації споживчого ризику

Як видно на рис. 1, причинами виникнення споживчого ризику є проблеми, з якими найчастіше зіштовхуються спеціалісти під час перевірок товарів та торгових закладів. Якщо розглядати певний вид товару список причин можна значно збільшити.

Проаналізувавши звіти Держспоживінспецкції України за кожний із кварталів поточного року, можна сміливо говорити про те, що відсоток продажу неякісного товару, хоч і повільними темпами, та все ж збільшується (I квартал — 62 %, а III квартал — 66 %) [6].

З точки зору експертів Держспоживінспецкції основними порушеннями, які були виявлені під час проведення перевірок є: відсутність національного знаку відповідності, декларації про відповідність, невідповідність маркування вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів.

Якщо ж вивчати результати тестування товарів науково-дослідним центром незалежних споживчих експертиз «Тест» [7] можна побачити, що до списку основних порушень можна додати ще використання шкідливих домішок, невідповідність вимогам стандартів, наявність фальсифікату і т. п.

Всі ці причини можуть призвести не тільки до незадоволеності споживача придбаним товаром, а й до більш серйозних наслідків: економічних, моральних і щонайголовніше — завдати шкоди здоров'ю.

Що ж стосується недостатності та недостовірності інформації слід розуміти, що споживач отримує інформацію не тільки з упаковки товару, а й з реклами. Основну інформативну функцію для споживача виконує маркування та сертифікація.

Сертифікація, як інструмент підтвердження відповідності, сприяє встановленню фактичного рівня якості продукції, знижує можливість реалізації неякісної продукції, дисциплінує суб'єкти підприємництва, а також виконує щодо споживача інформаційну функцію, повідомляючи про наявні властивості товару [8].

Відповідно до вітчизняного законодавства [9] товар повинен мати на етикетках (упаковці) інформацію в доступній формі, саме цю функцію виконує маркування. На упаковці товару відповідно до вимог маркування продукції (ст. 15 Закону України [10]) вказується інформація:

1) назву товару, найменування або відтворення;
2) найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
3) дані про основні властивості продукції;
4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин;
5) позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
7) дату виготовлення;
8) відомості про умови зберігання;
9) гарантійні зобов'язання виробника;
10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
11) строк придатності товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
12) найменування та місцезнаходження виробника і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

При огляді товару перевіряється і його етикетка на відповідність переліченим вище вимогам. Для можливості визначення споживчого ризику необхідно застосувати бальну оцінку відповідності зазначених вимог. Якщо інформація на етикетці відповідає усім критеріям то її слід оцінювати на «відмінно» тобто п'ятьма балами, якщо ж відсутній якийсь із пунктів або ж вказаний з порушенням певних вимог відповідно — «добре» тобто чотирма балами і так поки порушення вимог до інформації не досягне критичного рівня тобто двох балів, що відповідатиме оцінці «незадовільно».

5. Методика кількісної оцінки ризику

Виявивши причини, що призводять до виникнення споживчого ризику та з'ясувавши їх можливі наслідки, можна говорити про обчислення такого ризику.

Оцінка ризику (R), як кількісна оцінка впливу будь-якої небезпеки визначається формулою:

$$R = P * W, \quad (1)$$

де P — ймовірність виникнення ризику; W — втрати споживача.

Розглянемо детальніше формулу (1). Під ймовірністю (P) слід розуміти настання події, коли споживач купує товар незадовільної якості, небезпечний або ж фальсифікований. Така ймовірність є сумою ймовірностей:

$$P = \alpha P_{ін} + \beta P_{н} + \gamma P_{ф}, \quad (2)$$

де $P_{ін}$ — ймовірність ризику від недостатньої або недостовірної інформації; $P_{н}$ — ймовірність ризику від неякісної продукції; $P_{ф}$ — ймовірність ризику пов'язаного з фальсифікатом; α, β, γ — відповідні коефіцієнти вагомості.

З врахуванням особливостей певного типу товару його ймовірність буде прямувати до нуля ($P_i \to 0$) та в деяких випадках буде настільки незначною, що її можна буде прирівняти до нуля ($P_i = 0$).

Придбавши товар, який не відповідає своїм реальним властивостям, споживач отримає відповідні наслідки, що названо втратою споживача W. Тобто споживач втрачає кошти за придбаний товар та несе відповідні матеріальні втрати пов'язані з усуненням наслідків його споживання. Таким чином для певного типу товару, враховуючи його наявні недоліки можна спрогнозувати відповідні втрати.

6. Висновки

Збільшення асортименту товарів на ринку та недовіра між учасниками виробничо-торговельного процесу призводить до подальшого збільшення споживчих ризиків. Тому пошук шляхів подолання таких споживчих ризиків стає дедалі актуальнішим. Оцінюючи ризики споживачів можна прогнозувати їх та керувати ними: зменшувати ймовірність втрат або усувати їх. Створення системи інформування громадян про такі ризики дозволить зменшити незадоволеність споживачів та кількість скарг у відповідні інстанції, а також приверне увагу виробників до проблеми забезпечення належної якості. Крім того дозволить посилити контроль за товарами не тільки під час їх виробництва, а й під час реалізації у роздрібних торгівельних мережах.

Література

1. ISO/IEC 31010:2009. Управління ризиками. Методи оцінки ризиків [Текст]. — Женева: IEC, 2009. — 192 с.
2. ДСТУ ISO/TR 8550:2004. Настанови щодо вибору системи, схеми або плану вибіркового приймального контролю для окремих виробів у партіях (ISO/TR 8550:1994, IDT) [Текст]. — К.: Держстандарт України, 2005. — 43 с.
3. Дудла, І. О. Захист прав споживачів [Текст] : навч. пос. / І. О. Дудла. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 448 с.
4. Плахтій, Ю. Р. Шляхи підвищення ступеня задоволення споживачів та мінімізація ризиків [Текст] / Ю. Р. Плахтій, Р. І. Байцар // Якість технологій та освіти. — 2013. — № 4. — С. 15—19.
5. Плахтій, Ю. Р. Ризики у сфері захисту прав споживачів [Текст] : тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Управління в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи» / Ю. Р. Плахтій, Р. І. Байцар. — Львів, 2013. — С. 200—201.
6. Державний ринковий нагляд [Електронний ресурс] / Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів. — Режим доступу: \www/URL: http://www.dsiu.gov.ua/content/zvitidrn.html
7. Центр експертиз «Тест» [Електронний ресурс] / Громадська організація з захисту прав споживачів «Науково-дослідний Центр Незалежних Споживчих Експертиз «ТЕСТ»». — Режим доступу: \www/URL: http://test.org.ua/
8. Черепков, С. Т. Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні [Текст] : підручник / С. Т. Черепков, С. І. Кондратьєв, М. М. Будьонний та ін. — Харків: Підручник НТУ ХПІ, 2010. — 440 с.
9. Про вдосконалення контролю якості і безпеки харчових продуктів [Електронний ресурс]: постанова видана Кабінетом Міністрів 26.12.2011 р. № 1408. — Режим доступу: \www/URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1371-96-п
10. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : закон України, прийнятий Верховною Радою 12.05.1991 р. № 1024-XII. — Режим доступу: \www/URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12

ПРОБЛЕМЫ РИСКОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

Проанализированы потребительские риски от некачественной, фальсифицированной, опасной продукции и недостоверной информации. Сформулированы принципы поведения потребителя на товарном рынке. Рассмотрена схема идентификации потребительского риска с причинно-следственной связью возможных потерь и возможностью его оценки. Предложена методика количественной оценки потребительского риска.

Ключевые слова: потребительский риск, принципы поведения, идентификация рисков, потребитель, оценка рисков.

Плахтій Юлія Романівна, *аспірант, кафедра метрології, стандартизації та сертифікації, Національний університет «Львівська політехніка», Україна,* ***e-mail: yulia-pl@hotmail.com****.*

Плахтий Юлия Романовна, *аспирант, кафедра метрологии, стандартизации и сертификации, Национальный университет «Львовская политехника», Украина.*

Plakhtiy Yulia, *National University «Lviv Polytechnic», Ukraine,* ***e-mail: yulia-pl@hotmail.com***