

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЗА ТЕМОЮ ЛЕКЦІЇ

**«ТЕМА: ТОВАРНА ІНФОРМАЦІЯ В СИСТЕМІ
КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА»**

1. Інформація про товар: сутність, форми та вимоги до неї.
2. Маркування як засіб товарної інформації.
3. Інформаційні знаки.
4. Правила маркування харчових продуктів в Україні.

ЛЕКТОР: к.е.н., доц. Мельник Т. Ю.

Сутність поняття “ІНФОРМАЦІЯ ПРО ТОВАР”

Інформаційні процеси в сфері торгівлі – це широке поняття, що включає в себе процеси збирання й передавання, накопичення й зберігання, пошуки та видання даних про товар.

Інформація про товар – це подані в документальній або образній формі відомості про товар, місце і час його виготовлення, ціну, правила поводження з ним та догляду за ним, харчову цінність, терміни придатності та назву виробника.

Відповідно до Закону України «Про інформацію» (ст. 14), *інформація про товар (роботу, послугу)* – відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару (роботи, послуги).

Також в даному законі зазначено, що інформація про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини не може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом.

До системи інформаційного забезпечення товару входять низка довідкових, інструктивних, рекламних заходів, спрямованих на розкриття змісту ужиткової вартості виробу, його цінності.

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має право на одержання необхідної та достовірної інформації про споживні властивості продукції, умови її придбання, гарантії зобов'язання, а також про способи і правила її використання та зберігання.

Канали доведення інформації про товар до споживачів поділяються на:

Неформальні

Виникають безпосередньо між відправником і споживачем інформації (листування, бесіди, телефонні розмови, особисті зустрічі тощо).

Формальні

Функціонують завдяки відповідним організаціям (інформаційні служби, системи друкованих видань, теле- і радіомережі та ін.)

За формою подання повідомлення про товар можна поділити на :

Недокументальні повідомлення

Розповсюджуються неформальними каналами і відзначаються оперативністю, адресністю, швидким зворотним зв'язком (жести, запахи, звуки та ін.).

Документальні повідомлення

Більшою мірою відповідають комерційно-господарським інтересам суб'єктів ринку і можуть зберігатися, накопичуватися, аналізуватися, контролюватися (тексти, зображення, цифрові дані, таблиці, фотографії, зразки, магнітні записи тощо).

Залежно від призначення розрізняють **три види інформації про товар**:

Основоположна інформація – це основні відомості про товар, які мають вирішальне значення для його ідентифікації. До такої інформації належать вид і найменування товару, його гатунок, маса, найменування виробника, дата вироблення, термін зберігання або придатності.

Комерційна інформація – це відомості про товар, які доповнюють основну інформацію і використовуються виробниками, постачальниками і працівниками торгівлі, але малодоступна споживачам. Це інформація про підприємства-посередники, нормативну документацію, коди товарів.

Споживча інформація – це відомості про товар, які показують переваги конкретного товару в процесі його споживання чи експлуатації і розраховані на споживача. Це відомості про найбільш привабливі споживні властивості товару, його склад, функціональне призначення, харчову цінність, способи використання та ін.

Інформація про товар: сутність, форми та вимоги до неї.

Форми товарної інформації:

Словесна інформація

Передається за допомогою слів. Доступна для населення, якщо вона надається відповідною (зрозумілою для населення) мовою. Недоліками цієї інформації можна вважати її громіздкість: для її розміщення потрібна значна площа на упакованні й/або товарі. Для її сприйняття (читання й осмислювання) необхідний час.

Цифрова інформація

Частіше за все використовується як доповнення до словесної в тих випадках, коли необхідна кількісна характеристика товару (наприклад, маса, довжина, числове кодування, вміст складових компонентів). Цифрова інформація відрізняється чіткістю, лаконічністю, одноманітністю. Але в деяких випадках вона доступна лише професіоналам і незрозуміла споживачам

Зображувальна інформація

Застосовується за допомогою різноманітних зображень (художніх і графічних), забезпечує зорове та емоційне сприйняття відомостей. Основним призначенням цієї форми інформації є створення споживних переваг за рахунок задоволення естетичних потреб покупців.

Символічна інформація

Інформація про товар, яка передається за допомогою різних символів (інформаційних знаків) та використовується для характеристики відмінних властивостей товарів, короткого відображення їх сутності. Відзначається лаконічністю, однозначністю, але її сприйняття потребує підготовки.

Штрихова інформація

Надається у вигляді штрихового коду – це знак, призначений для автоматичної ідентифікації товару та обліку інформації про нього

Основні вимоги до інформації про товар:

Достовірність

передбачає правдивість та об'єктивність відомостей про товар, відсутність дезінформації та суб'єктивності, що можуть ввести споживача інформації в оману. Частіше за все споживачі зустрічаються з недостовірною інформацією про фальсифіковані товари, тому що асортиментна і якісна фальсифікації обов'язково супроводжуються інформаційною фальсифікацією.

Доступність

пов'язана з принципом інформаційної відкритості відомостей про товар для всіх користувачів. У свою чергу загальні вимоги доступності можна поділити на ряд окремих:

- *мовна доступність* – означає, що інформація про товар повинна надаватися державною мовою, або мовою, яка зрозуміла більшості споживачів даного товару;
- *зрозумілість* – вимога, яка передбачає використання узвичаєних понять і термінів, визначення яких подаються в термінологічних стандартних словниках і довідниках, або вони настільки зрозумілі, що не потребують додаткових пояснень;
- *потрібність (затребуваність)* – вимога, яка закріплює право споживача на інформацію про товар і обов'язок виробника або працівника торгівлі надавати таку інформацію на першу вимогу.

Достатність

може трактуватися як раціональна інформаційна насиченість, що виключає надання як неповної, так і надмірної інформації.

Маркування як засіб товарної інформації

Маркування – це обов’язкова інформація, що наноситься на вироби або упаковку у вигляді тексту, сукупності знаків або символів, які характеризують даний товар і допомагають його ідентифікувати. Для основної маси споживачів маркування є практично єдиним доступним засобом інформації про товар. Воно повинно відповідати вимогам стандартів та іншої нормативної документації.

Відповідно до Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів», **маркування** – слова, описи, знаки для товарів і послуг (торговельні марки), графічні зображення або символи, що стосуються харчових продуктів, які розміщуються на будь-якій упаковці, етикетці (стікері), кольєретці, а за відсутності упаковки, у документі або повідомленні, що супроводжують харчовий продукт або посилаються на нього.



Залежно від місця нанесення розрізняють виробниче та торговельне маркування

Виробниче маркування – це тексти, умовні позначення або малюнки, що наносяться виробниками продукції на товар або упаковку.

Носіями виробничого маркування можуть бути:

- етикетки,
- кольєретки,
- вкладиші,
- ярлики,
- бирки,
- контрольні стрічки,
- клейма,
- штампи та ін.

Торговельне маркування – текст, умовні позначення або малюнок, нанесені продавцем на товарні або касові чеки, пакування і (або) товар.

Носіями торговельного маркування можуть бути:

- товарні чеки,
- касові чеки,
- цінники,
- пакування і (або) товар.

Інформаційні знаки

Інформаційні знаки являють собою умовне легко впізнаване позначення, що використовується для ідентифікації товару або окремих його властивостей. Їм властива стислість, виразність, наочність і швидка впізнанність.

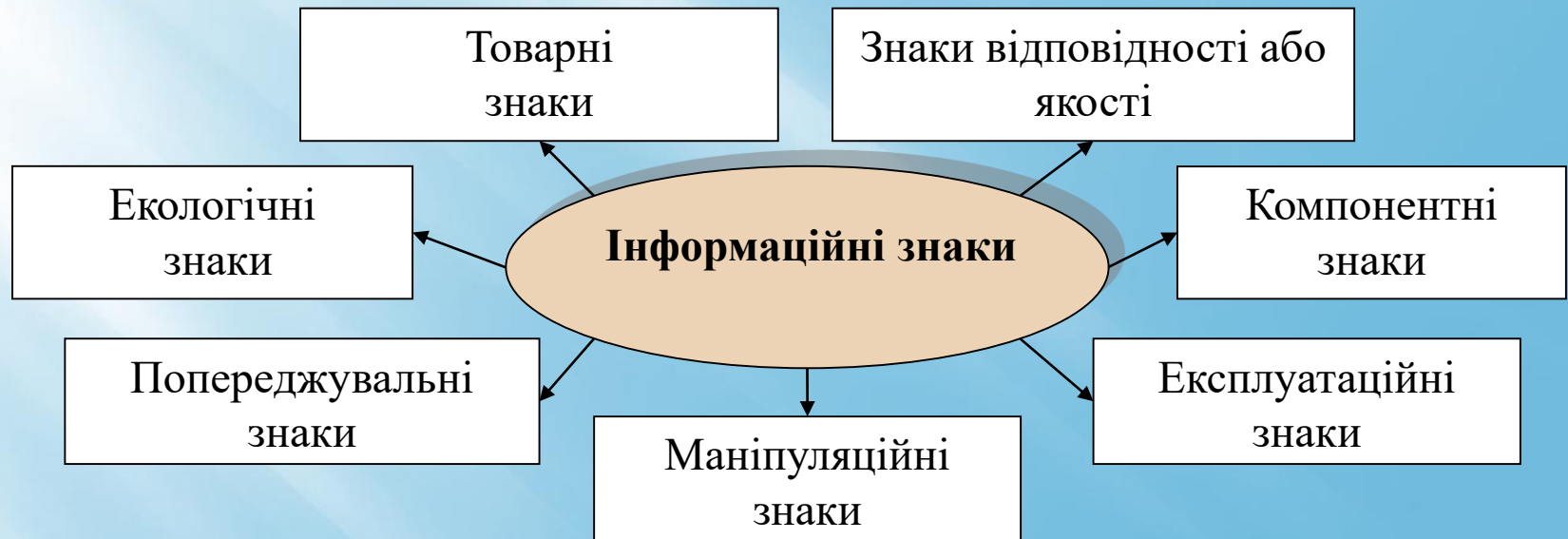


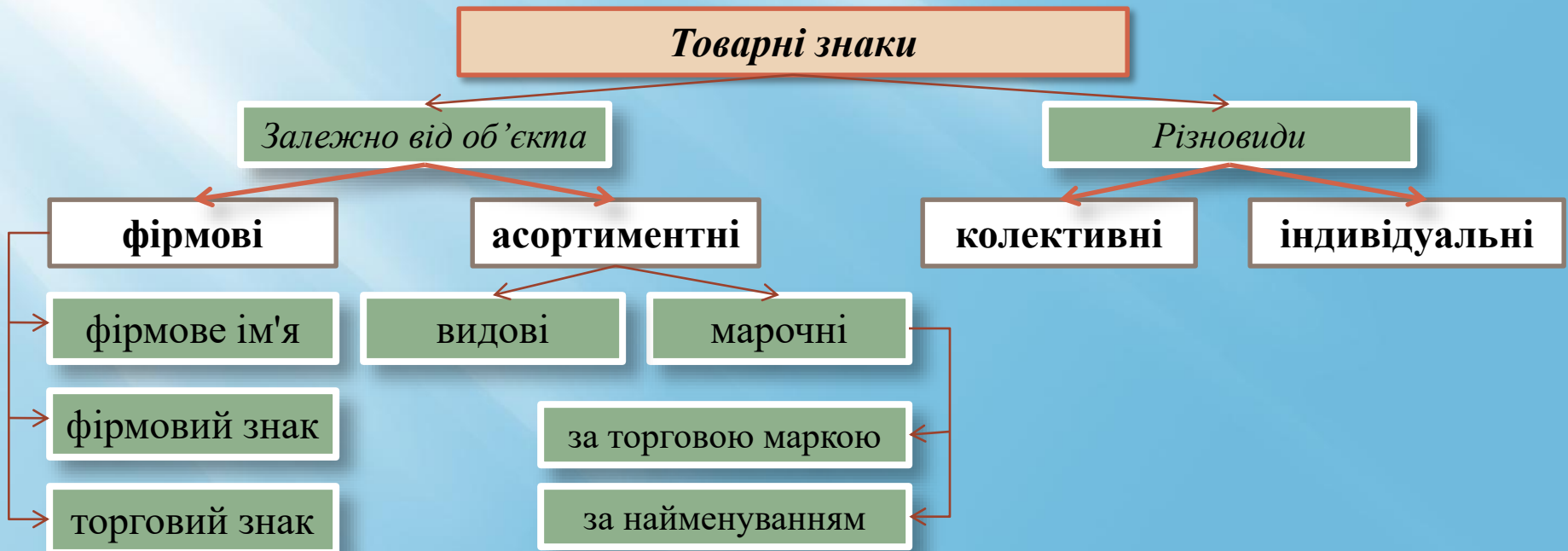
Рис. 1. Групи інформаційних знаків

Інформаційні знаки: ТОВАРНІ ЗНАКИ

Товарні знаки – позначення, з допомогою яких можна відрізнити товари та послуги одних юридичних або фізичних осіб від однорідних товарів і послуг інших юридичних або фізичних осіб.

Визначення цього терміна, а також інші правові норми та правила стосовно товарних знаків регламентуються Законом України «Про охорону прав на знаки для товарів та послуг». У цьому законі встановлено, що правова охорона товарного знака здійснюється на основі його державної реєстрації.

На зареєстрований товарний знак видається свідоцтво, яке засвідчує пріоритет товарного знака: виняткове право власника на товарний знак стосовно до товарів, що перелічені у **свідоцтві**.



Інформаційні знаки: **ТОВАРНІ ЗНАКИ**



Закон передбачає виняткове право власника товарного знака користуватися, дозволяти і забороняти його використання іншими особами.

Роль та значення товарного знака обумовлені його **функціями**:

- забезпечення надійної гарантії якості;
- індивідуалізація певного товару;
- рекламування продукції підприємства.

Товарний знак є елементом реклами, грамотно оформлений товарний знак викликає довіру споживача, формує краще ставлення до товару. Добре відомі товарні знаки Coca-Cola, Panasonic, Sony, SAAB, OPEL, VOLVO, NISSAN, BOSS, IBM, Microsoft та ін.

За ступенем значущості та престижності фірмові знаки можуть бути звичайними і престижними.

Звичайні фірмові знаки розробляються безпосередньо фірмами, їх реєстрація не обов'язкова, але при цьому власник такого знака не має авторського права на нього.

Престижні знаки присвоюються фірмам за їхні особливі заслуги перед державою. Роль престижних фірмових знаків можуть виконувати зображення призів, медалей, які одержують товари фірми на міжнародних, регіональних та національних виставках.

Знак відповідності або якості

Знак відповідності або якості (в галузі сертифікації та оцінки відповідності) – захищений законодавством знак, що використовується відповідно до правил системи сертифікації й оцінки відповідності та показує, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що дана продукція, процес або послуга відповідає конкретному стандарту або іншому нормативному документу.

Знак відповідності технічним регламентам – маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає застосовним вимогам, визначеним у технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування. Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише виробником або його уповноваженим представником та лише на продукцію, для якої його нанесення передбачене конкретними технічними регламентами.

Знаки відповідності (залежно від сфери дії)

Національний знак відповідності означає, що даний товар/послуга відповідає вимогам національних стандартів або інших нормативних документів.

Транснаціональні (регіональні) знаки відповідності означають, що даний товар/послуга відповідає вимогам регіональних стандартів. Приклад: знак «CEN», затверджений Європейським комітетом зі стандартизації.

Знак відповідності або якості



У країнах ЄС використовується транснаціональний європейський знак «СЕ», який означає, що продукція відповідає розпорядженням європейських директив і технічних актів (АТЕ). Під терміном «технічний акт» розуміють документ, що містить детальні технічні характеристики матеріалів, обладнання або технічних процесів, які відповідають вимогам безпеки та експлуатаційної надійності. Ці документи розробляються і діють у тому випадку, коли об'єкти актів є технічною новинкою.

У багатьох країнах, в тому числі і в Україні, використовуються загальні знаки відповідності (рис. 2).

ЗНАКИ ВІДПОВІДНОСТІ

-  **Національний знак відповідності**
свідчить, що продукція відповідає вимогам усіх обов'язкових в Україні нормативів
-  **Знак відповідності нормативам Республіки Білорусь**
-  **Євразійська відповідність** - знак, що підтверджує відповідність нормативам, обов'язковим на території Євразійського економічного союзу
-  **Знак відповідності нормативам Республіки Казахстан**
-  **Європейський знак відповідності**
свідчить, що товар відповідає вимогам директив ЄС
-  Знаком зазвичай позначають товари китайського виробництва. Знак може вводити в оману споживачів через схожість з Європейським знаком відповідності

Компонентні знаки



Компонентні знаки – це знаки, що використовуються для інформації про харчові добавки або інші компоненти, властиві (або невластиві) для товару.

На багатьох закордонних, а інколи й на вітчизняних, товарах зустрічаються компонентні знаки, що позначаються буквою E з цифровим кодом, який складається з трьох або чотирьох цифр.

E-компонентні знаки використовують як альтернативну позначку частіше за все складної хімічної назви харчових добавок. Наприклад, добавка E464, що використовується в харчовій промисловості як згущувач, стабілізатор та емульгатор, називається гідрооксипропілметилцелюлоза. Така складна назва багатьом споживачам незрозуміла, потребує багато місця на маркуванні, ускладнює сприйняття іншої інформації. Для усунення цих недоліків Європейською Радою була розроблена система цифрового кодування харчових добавок, яка була пізніше прийнята як Міжнародна цифрова система кодифікації харчових добавок — INS (International Numbering System).

Крім E-компонентних знаків на маркуванні деяких непродовольчих товарів є компонентні знаки, що дозволяють розпізнавати склад цих товарів. Зокрема, це часто зустрічається на лако-фарбових товарах та мийних засобах. Наприклад, знак M-11 на фарбі означає, що це олійна фарба (M), для зовнішніх робіт (I), на натуральній оліфі (1), M-15 – олійна фарба для зовнішніх робіт, але на комбінованій оліфі (5).

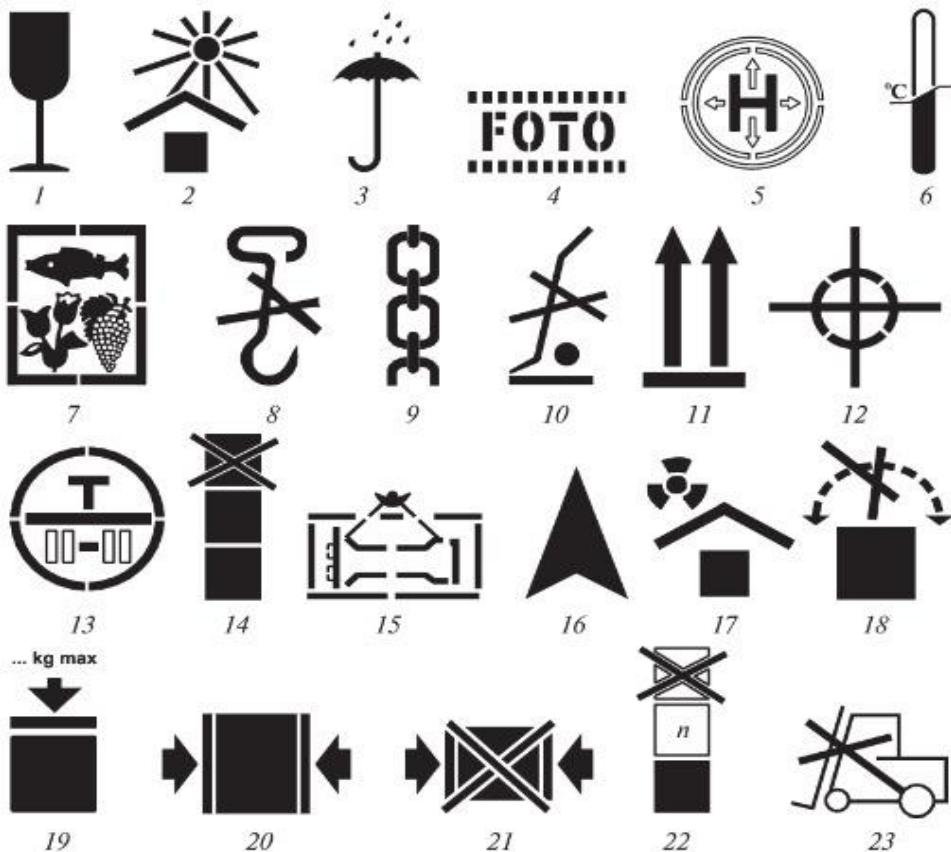
Експлуатаційні знаки

Експлуатаційні знаки – це знаки, що знайомлять споживачів з правилами експлуатації, методами догляду та налагодження споживчих товарів. Такі знаки наносять на етикетки, ярлики, бирки, упаковку або безпосередньо на товар. Найбільшого поширення набули міжнародні символи, прийняті для текстильних виробів. Багато експлуатаційних знаків для текстильних виробів настільки наочні, що не потребують особливих пояснень (тазик для прання з покажчиком температури води, праска із покажчиком температури прасування).

Експлуатаційний знак	Характеристика експлуатаційного знака
	Прання білизни з кип'ятінням
	Прання кольорової білизни при температурі не вище 60°C
	Прання білизни в теплій воді з нейтральними мийними засобами, а також прання кольорової білизни при температурі не вище 40°C
	Ручне прання
	Не прати
	Можна відбілювати хлорвмісними засобами
	Не використовувати хлорвмісні чистильні засоби
	Прасувати при високій температурі (макс. 200°C)
	Прасувати при середній температурі (макс. 150°C)
	Не прасувати при високій температурі (макс. 110°C)
	Не прасувати
	Можна використовувати всі методи чищення
	Чищення на основі перхлоретилену
	Чищення на основі спеціальних розчинників
	Не піддавати хімічному чищенню

Маніпуляційні знаки

Маніпуляційні знаки – це знаки, що інформують про правила поводження з товаром. До цього часу маніпуляційні знаки вважалися показниками способів поводження з вантажами і наносилися в основному на транспортну тару. Проте останнім часом маніпуляційні знаки з'явилися і на споживчій упаковці. Так, знак «Відчиняти тут» можна побачити на коробках із молоком, пральними порошками та ін.



1. Обережно, крихке.
2. Березти від сонця.
3. Березти від вологи.
4. Березти від випромінювання.
5. Герметична упаковка.
6. Обмеження температури.
7. Вантаж швидко псується.
8. Гаками не брати.
9. Місце стропування.
10. Тут піднімати візком забороняється.
11. Верх.
12. Центр ваги.
13. Тропічна упаковка.
14. Штабелювати забороняється.
15. Піднімати безпосередньо за вантаж.
16. Відкривати тут.
17. Захищати від радіоактивних джерел.
18. НЕ котити.
19. Штабелювання обмежене.
20. Затискати тут.
21. НЕ затискати.
22. Межа кількості ярусів на штабелі.
23. Вилочні навантажувачі не використовувати.

Попереджувальні знаки

Попереджувальні знаки – це знаки, що використовуються для гарантування безпеки споживачів і навколишнього середовища під час експлуатації потенційно небезпечних товарів.

Попереджувальні знаки поділяються на два види:

- ті, що попереджують про небезпеку;
- ті, що попереджують про дії для безпечного використання.

Відповідно до міжнародних вимог щодо класифікації і маркування небезпечних речовин і матеріалів, які розроблені органами ООН і Міжнародною організацією праці (МОП), кожен вид попереджувальних знаків має певний символ, що складається з літери «R» – для знаків першого виду, або літери «S» – для знаків другого виду і двозначного номера-коду, який вказує на конкретну небезпеку. Наприклад, R-12 – дуже небезпечно, R-34 – викликає опіки.

Попереджувальне маркування має включати:

- найменування небезпечної речовини, її торгової марку та загальновизнаний синонім;
- серійний номер ООН і класифікаційний шифр речовини згідно державними стандартами;
- символи безпеки;
- сигнальне слово, що виділяється жирним шрифтом: «НЕБЕЗПЕЧНО» - для привернення уваги до великого ступеня ризику, який може супроводжуватися великою імовірністю смерті або тяжкого каліцтва;
- «ОБЕРЕЖНО» - для привернення уваги до середнього ступеня ризику і потенційної загрози заподіяння шкоди здоров'ю людини та навколишнього середовища.

Екологічні знаки

Екологічні знаки – інформують споживачів про екологічну чистоту споживчих товарів і екологічно безпечні способи їх експлуатації, використання або утилізації.

1 підгрупа

Знаки, що інформують про екологічну чистоту товару або безпечність для навколишнього середовища («Білий лебідь» в скандинавських країнах, «Блакитний ангел» в Німеччині).



Білий лебідь



Блакитний ангел

2 підгрупа

Знаки, що інформують про екологічно чисті способи виробництва або утилізації виробів чи упаковки. Це можуть бути вказівки на те, що дані товари або упаковка отримані з вторинної сировини.



Зелена крапка

1 підгрупа

Знаки, що інформують про небезпечність продукції для навколишнього середовища.

Український знак екологічного маркування “Екологічно чисто та безпечно” включено до міжнародного реєстру Глобальної Мережі Екологічного маркування і визнано 35 країнами світу.



Екологічно чисто та безпечно

Правила маркування харчових продуктів в Україні

Правові та організаційні засади надання споживачам інформації про харчові продукти з метою забезпечення високого рівня захисту здоров'я громадян і задоволення їхніх соціальних та економічних інтересів встановлено *Законом України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів»*, який вступив в дію 6 серпня 2019 року.

Відповідно до положень даного закону (ст. 1): ***інформація про харчовий продукт*** – інформація, що стосується харчового продукту, яка надається кінцевому споживачеві шляхом зазначення у маркуванні, інших супровідних документах та матеріалах або в інший спосіб (у доступній наочній формі), встановлений для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування, у тому числі з використанням сучасних засобів дистанційного зв'язку або усних повідомлень.

Інформація про харчовий продукт має бути точною, достовірною та зрозумілою для споживача. За це відповідає оператор ринку.

Інформація про харчові продукти надається державною мовою. За рішенням оператора ринку харчових продуктів, відповідального за інформацію про харчовий продукт, поруч із текстом, викладеним державною мовою, може розміщуватися його переклад іншими мовами.

Маркування харчових продуктів, призначених для експорту, здійснюється згідно з умовами відповідної експортної угоди.

Правила маркування харчових продуктів в Україні



Для фасованих харчових продуктів, обов'язковою для надання є така інформація:

- Назва харчового продукту.
- Фізичний стан харчового продукту.
- Перелік/кількість інгредієнтів.
- Наявність алергенів.
- Позначка «з ГМО», якщо частка ГМО перевищує 0,9%. «Без ГМО», за підтвердження відсутності ГМО.
- Термін придатності. Вводяться терміни придатності: «Вжити до...», «Краще спожити до...», «Краще спожити до кінця...».
- Умови зберігання/використання.
- Відповідальний за інформацію про харчовий продукт.
- Країна походження/місце походження.
- Інструкція з використання, якщо її відсутність може ускладнити використання продукту.
- Фактичний вміст спирту етилового.
- Поживна цінність.
- Чи піддавався харчовий продукт заморожуванню або розморожуванню. Якщо піддавався заморожуванню – зазначається дата.
- Якщо упаковка товару менш ніж 10 см кв., обов'язково зазначати лише назву продукту, алергени, кількість, мінімальний термін придатності. Інше – на запит споживача.

Правила маркування харчових продуктів в Україні



Державний контроль за дотриманням законодавства щодо маркування харчових продуктів здійснюється відповідно до Закону України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин».

Передбачається, що надання неточної, недостовірної інформації про продукт, зміна оператором ринку інформації про нього тягне за собою накладення штрафу на юридичних осіб у розмірі 15 мінімальних заробітних плат, а на фізичних осіб-підприємців – у розмірі 10 мінімальних зарплат.

За введення споживачів в оману щодо речовин і харчових продуктів, що викликають алергічні реакції або непереносимість, штраф становить 30 мінімальних заробітних плат для юридичних осіб і 20 – для фіз. осіб-підприємців.

Дякую за увагу!

