

направленных на формирование конкурентоспособной ассортиментной модели, обеспечивающих устойчивые позиции предприятия на рынке и получение необходимой прибыли.

Создание конкурентоспособной ассортиментной модели предполагает изучение своих потенциальных возможностей, возможностей поставщиков, стратегий конкурентов, конъюнктурных изменений на рынке и учет других важных факторов. Конкурентоспособность ассортиментной модели предприятия розничной торговли будет достигнута при условии, что совокупный ассортиментный набор товаров предприятия розничной торговли будет рентабельным; широта и глубина ассортимента будут ориентированы на требования конкретного сегмента рынка; каждый включенный в ассортимент товар должен быть привлекательным для потребителя; решение о включении товара в ассортимент необходимо принимать с учетом объемов и цен реализации, методов продажи, средств стимулирования и рекламы, перечня услуг, сервисного обслуживания; товары, находящиеся на разных стадиях жизненного цикла, включаются в ассортиментную модель в определенном соотношении.

О.Н. Суркова
БГЭУ (Минск)

ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Становление белорусского потребительского рынка происходит в сложных условиях, связанных с кризисными явлениями экономики, негативными последствиями ее монополизации, правовым нигилизмом, расширением различных форм собственности. В этих условиях особенно возрастает роль реализации потребительского законодательства в удовлетворении прав граждан на образование, информацию, на безопасность и качество товаров и услуг, судебную защиту, возмещение понесенного ущерба.

Закон Республики Беларусь "О защите прав потребителей" был принят 25.07.2002 г. Он является основным нормативным актом, который регулирует взаимоотношения между потребителями и субъектами хозяйствования. Кроме данного закона также применяется Гражданский кодекс Республики Беларусь, Правила розничной торговли, бытового обслуживания, стандарты и ГОСТы.

Как показывает практика, применения Закона "О защите прав потребителей", еще далеко не все — не только покупатели, но и работники сферы услуг в полной мере осознают те или иные его положения, могут правильно пользоваться предоставленными правами. Поэтому просвещение потребителей должно исходить не только от государственных органов, общественных объединений, но и от компаний-производителей,

поставщиков и продавцов. Предприятия, непосредственно работающие с потребителями, должны обеспечивать надлежащий сервис и гарантировать защиту прав потребителей. К сожалению, в настоящее время уровень качества товаров, предлагаемых на потребительском рынке Республики Беларусь, не является удовлетворительным. Поэтому возрастает роль экспертной оценки качества потребительских товаров.

Работу по выдаче заключений специалистов на обращения покупателей, обнаруживших потерю качества товаров после незначительного периода их эксплуатации, осуществляют: ОО "Защита потребителей", ОО "Белорусское общество защиты потребителей", Минское общество потребителей (МОП), ряд других обществ, специалисты кафедры товароведения непродовольственных товаров БГЭУ, а также унитарное предприятие "Торгово-промышленная палата" (УП ТПП РБ) и др.

Обобщение данных кафедры товароведения непродовольственных товаров БГЭУ и представителей ОО "БОЗП" свидетельствуют, что среди подвергнутых товароведному исследованию изделий примерно 65,4 % занимают обувные товары. Среди них: 52,7 % обувь, ввозимая в республику индивидуальными предпринимателями, 12,7 % — обувь, реализуемая через торговую сеть, в том числе 9,9 % — обувь из РФ, и только 2,8 % — обувь предприятий Республики Беларусь. На изделия из ткани и трикотажа приходится 27,0 %; изделия из меха и кожи составили 7,6 %.

Анализ наиболее встречающихся пороков показывает, что часто покупатели приобретают товар с явно выраженными дефектами. Это говорит о том, что для эффективной профилактики нарушений потребительских прав деятельности государственных органов управления и общественных объединений явно недостаточно. Сам потребитель должен проявлять бдительность и предпринимать меры по предотвращению нарушений своих прав.

В настоящее время немалое значение в сфере потребительских интересов приобретает проблема создания единого республиканского банка данных о предприятиях, выпускающих некачественную продукцию или оказывающих некачественные услуги. Система межведомственного обмена информацией, существующая сегодня в Беларуси, по мнению специалистов, уже не является эффективной, поэтому необходимо создать унифицированный банк данных на долгосрочную перспективу, подобно базам, созданным во многих западных странах, где содержится информация обо всей выпускаемой продукции. Впоследствии этим банком данных смогут пользоваться не только министерства, ведомства и организации, но и простые потребители.