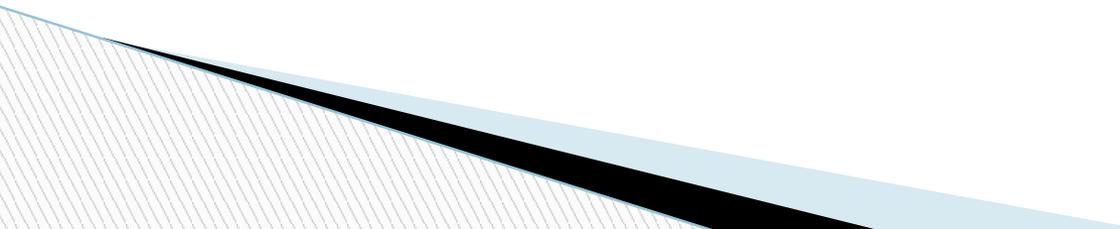
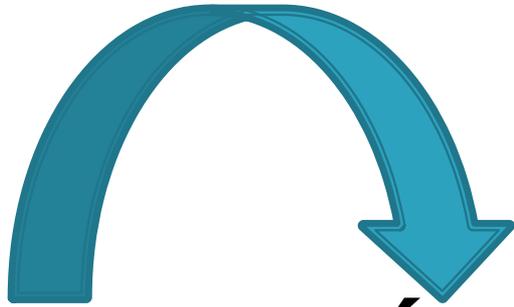


***ПОТРЕБНОСТИ***  
***И***  
***ПОТРЕБИТЕЛИ***



# Что такое потребность?



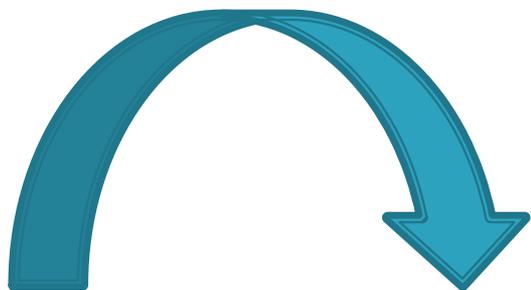
## ▣ Потрѐбность, нужда —

*внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо, проявляется в зависимости от ситуационных факторов.*

# Пирамида Маслоу



# *Кто такой потребитель?*



- Потребитель – это гражданин, купивший или собирающийся купить товар (услугу) для личных (бытовых) нужд.*

# Права потребителя:

- -на информацию
- - на выбор
- - на консультацию
- - на добросовестное, качественное обслуживание
- - на качество товара
- - на возврат товара
- - на замену товара
- - на возмещение убытков
- - на апробацию
- - на здоровье
- - на ошибку
- - на защиту от агрессии
- - на возмещение морального ущерба.

## Штриховой код

### Как «читать» штриховой код



- 1 — код страны
- 2 — код изготовителя
- 3 — код товара
- 4 — контрольная цифра

### Коды страны

00-09	США и Канада	560	Португалия
30-37	Франция	57	Дания
380	Болгария	590	Польша
383	Словения	599	Венгрия
385	Хорватия	64	Финляндия
400-440	Германия	690	Китай
460-469	Россия и СНГ	729	Израиль
471	Тайвань	73	Швеция
474	Эстония	76	Швейцария
475	Латвия	789	Бразилия
477	Литва	80-83	Италия
482	Украина	84	Испания
484	Молдова	858	Словакия
489	Гонконг	859	Чехия
45 и 49	Япония	860	Югославия
50	Великобритания	869	Турция
520	Греция	87	Нидерланды
529	Кипр	888	Сингапур
539	Ирландия	890	Индия
54	Бельгия и Люксембург	90-91	Австрия

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р  
ГОССТАНДАРТ РОССИИ



**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

№ РОСС RU.ПК12.В03314

Срок действия с 11.01.2007 по 10.01.2010

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ** рег. № РОСС RU.0001.11PK12  
ООО "ЦЕНТР ИССЛЕДОВАНИЙ КАЧЕСТВА ИЗВЕСТНЫХ ВЕЩЕСТВ И КОСМЕТИКИ "КОСМЕКС"  
Юридический адрес: 117042, г. Москва, ул. Демобуттовская, д. 101  
Почтовый адрес: 119991, г. Москва, Ленинский проспект, д. 63/2, тел. (495) 135-73-46,  
факс (495) 135-73-46

**ПРОДУКЦИЯ**

Средства косметические новые серии "Сибирская коллекция  
бальзамов": фитоэмоли антибактериальное "Дара Эва" (Волжск), гель  
для душа "Далая Эва" (Ванорье)  
ГОСТ Р 52345-2005  
Серийный выпуск

КОД ОКП ОКП ОКП  
91 5800

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

ГОСТ Р 51391-99 п.4.4, ГОСТ Р 52345-2005 см.3.1.3, 3.1.4

КОД ТН ВЭД России

**ИЗГОТОВИТЕЛЬ**

ООО "Ситерма", ИНН:7709653316  
Московская обл., г. Раменское, ул. К. Маркса, д.5



**СЕРТИФИКАТ ВЫДАН**

ООО "Ситерма", Код ОКПО:93302521, ИНН:7709653316  
г. Москва, Подколовеский пер., д.4, стр.3, 109028, тел. 685-27-11, факс 685-44-81

**НА ОСНОВАНИИ**

Протоколы испытаний № 8345, 8346 от 16.11.2006г. ИЛ ООО "КОСМЕКС", рег. № РОСС  
RU.0001.21PK20, адрес: 119991, г. Москва, Ленинский проспект, д. 63/2,  
№ 7013, 7014 от 31.10.2006г. ИИЦ ГУ "ИШОКНИ Роскдрава", рег. № РОСС RU.0001.510K01  
адрес: 107076, г.Москва, ул. Королевко, д. 3  
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 50.99.04.915.П.025640.12.06 от 11.12.2006  
до 30.11.2011г. УФС по контролю в сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Московской области, адрес: г. Мытищи, ул. Сомакино, д.2

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Инспекционный контроль - январь 2008, январь 2009

М.П.

Руководитель органа

Эксперт

Т.Н. Алошкина

А.В. Телогина

Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации

# Индекс E

- ▣ *Индекс E для обозначения пищевых добавок был придуман только потому, что химические названия многих добавок слишком громоздки, чтобы их, согласно международному законодательству, выносить на этикетку. Чего стоит только одна гидроксипропилметилцеллюлоза! А если она идет еще и в компании с гиптиловым эфиром парагидроксибензойной кислоты, то на этикетке вряд ли найдется место для названия самого продукта.*
- ▣ *Все изученные и проверенные добавки по этой классификации получили индекс E (от слова Eupore) и трехзначный цифровой код. Так буква E стала гарантией изученности пищевой добавки.*
- ▣ *Это не означает, что любое вещество, имеющее E-индекс, разрешено к применению, но, по крайней мере, оно проанализировано и влияние его известно.*

▣ от E100 до E199 - это красители,  
от E200 до E299 - консерванты,  
от E300 до E399 - антиоксиданты,  
от E400 до E499 - стабилизаторы,  
от E500 до E599 - эмульгаторы,  
от E600 до E699 - усилители вкуса и  
ароматизаторы.

Все вещества, имеющие индекс выше E900,  
- антифламинги, т. е. добавки,  
препятствующие пенообразованию и  
слеживанию сыпучих продуктов.

# КРАСИТЕЛИ

- ▣ *Индиго (синий) – листья индигосферы, растение произрастающее в Индии.*
- ▣ *Ализарин (красный) – корни марены, растение произрастающее на юго-востоке Европы и Западной Азии.*
- ▣ *Кармин (ярко-красный) – высушенные насекомые кашинели, обитающие на южно-американских кактусах.*
- ▣ *Тирийский пурпур (красно-фиолетовый) – из средне-земноморских моллюсков.*
- ▣ *Желтый- из мочи коров и слонов, питающиеся листьями мангового дерева.*

- 
- *Запрещенные*
- *E 103, E 105, E 111, E 121, E 123, E 125, E 126,*
- *E 130, E 152*
- *Опасные*
- *E 102, E 110, E 124, E 127, E 120*
- *Подозрительные*
- *E 104, E 122, E 141, E 171, E 173, E 180, E 477, E 150, E 241*
- *Ракообразующие*
- *E 131, E 210-217, E 330*
- *Вызывающие расстройство кишечника*
- *E 221-226*
- *Вредные для кожи*
- *E 230-232, E- 239*
- *Вызывающие нарушение давления*
- *E 250, E 251*
- *Вызывающие появление сыпи*
- *E 311, E 312*
- *Повышающие халерстерин*
- *E 320, E 321*
- *Вызывающие расстройство желудка*
- *E 407, E 450, E 461- 466*
-

*Запрещенными в нашей стране являются только три добавки, разрешенные в Европе:*

- ▣ E121 - краситель цитрусовый красный;**
- ▣ E123 - краситель амарант;**
- ▣ E240 - консервант формальдегид.**

# **Закон о правах потребителя.**

- ▣ потребителем должны быть соблюдены следующие условия:*
- ▣ товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.*
- ▣ потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.*

# Перечень товаров не подлежащие возврату и обмену:

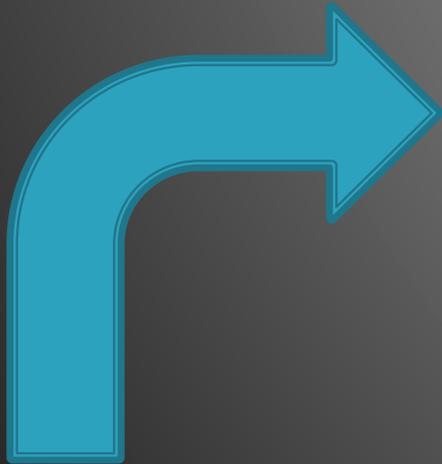
- ▣ *Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).*
- ▣ *Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).*
- ▣ *Парфюмерно-косметические товары.*
- ▣ *Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей-ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.*
- ▣ *Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).*
- ▣ *Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).*

- *Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.*
- *Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).*
- *Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.*
- *Автомобили и мотовелотовары, 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 и 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).*
- *Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.*
- *Животные и растения.*
- *Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).*

*В какой стране изготовлен данный товар?*

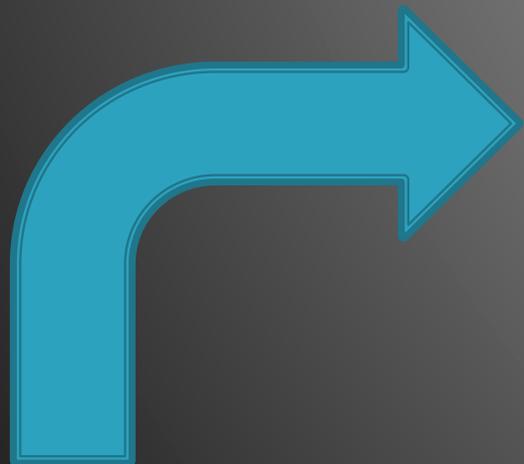


*В магазине «Золото» куплено золотое украшение, которое не подошло по размеру, можно ли его вернуть или обменять?*



**»» в соответствии с законом о правах потребителя, товары из драгоценных металлов обмену и возврату не подлежат**

*Куплена фотокамера, в подарок на день рождение, но такая же фотокамера уже есть у именинника и он решает её обменять в магазине на другую. Сможет он это сделать?*



***в соответствии с законом о правах потребителя фото- и киноаппаратура возврату и обмену не подлежит***

- <http://eozpp.ru/pressa/potrebitelem/vozvrat-obmen> - закон о правах потребителя
- <http://marichka.kiev.ua/node/18838> - индекс Е
- [http://images.yandex.ru/yandsearch?p=1&text=%D1%88%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%85%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%20%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B0&img\\_url=www.parfum-shop.kz%2Fhtmls%2Fimage%2Fshtrih-kod.jpg&pos=30&rpt=simage](http://images.yandex.ru/yandsearch?p=1&text=%D1%88%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%85%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%20%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B0&img_url=www.parfum-shop.kz%2Fhtmls%2Fimage%2Fshtrih-kod.jpg&pos=30&rpt=simage) - штрих – коды товара