ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54884— 2011

ДОБРОСОВЕСТНАЯ ПРАКТИКА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Термины и определения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (АНО «РИПИ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1656-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Август 2018 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Обозначения и сокращения 2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ДОБРОСОВЕСТНАЯ ПРАКТИКА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Термины и определения

Diligent practice in the field of consumers'rights protection. Terms and definitions

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий в области защиты прав потребителей.

1.2 Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех стандартах в области защиты прав потребителей.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **потребительская продукция:** Товары, работы или услуги, обычно используемые для личных, семейных, домашних и иных нужд граждан, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К потребительской продукции не относятся товары, работы или услуги, которые хотя и могут приобретаться гражданами для указанных нужд, но такие приобретения являются редким исключением, а сами товары, работы или услуги обычно используются для иных целей.

2.2 **заявленные свойства потребительской продукции:** Качественные и количественные характеристики, указанные производителем (исполнителем) или обязательные в соответствии с нормативными документами. Указание характеристик продукции может быть сделано в сопроводительной документации, на упаковке, в рекламе и другой публичной или сопровождающей товар информации. Характеристики могут быть указаны в том числе ссылкой на стандарт. Указанием минимального набора общеизвестных характеристик признается и именование продукции общеупотребительными терминами.

Пример — Изделие, именованное общеупотребительным термином «светильник», признается имеющим заявленное свойство в виде общеизвестной характеристики «способности повышать освещенность».

2.3 **сличительные испытания:** Испытания одинаковых образцов по одинаковым параметрам разными испытательными центрами и лабораториями в целях сравнения результатов и определения качества услуг этих испытательных центров и лабораторий.

2.4 **контрольные испытания потребительской продукции:** Испытания для проверки соответствия потребительской продукции, находящейся в обороте, ее заявленным свойствам.

2.5 **прозрачность организации:** Открытость организации в отношении обстоятельств, влияющих или могущих оказать влияние на беспристрастность решений и действий организации.

2.6 **потребительские испытания:** Комплексные испытания потребительской продукции для определения степени ее соответствия интересам потребителей, в том числе заявленным свойствам, обычно предъявляемым требованиям, ожиданиям и предпочтениям потребителей, а также лучшим образцам такого рода продукции.

Издание официальное

2.7 **сравнительные потребительские испытания:** Потребительские испытания группы аналогичных товаров с целью выявить соотношение их характеристик по значимым для потребителей показателям.

2.8 **потребительский мониторинг:** Наблюдение с точки зрения интересов потребителей за изменением во времени характеристик потребительской продукции, процессов ее производства и практики производителей и продавцов.

2.9 **информационная система оповещения потребителей (ИСОП):** Информационная система Российской Федерации или отдельного ее субъекта, создаваемая и поддерживаемая по заданию контрольно-надзорных государственных органов и предназначенная для своевременного предоставления гражданам полной и достоверной информации об опасной потребительской продукции, а также иной полезной информации в области защиты прав потребителей.

2.10 **информационная система претензий потребителей (ИСПП):** Информационная система Российской Федерации или отдельного ее субъекта, создаваемая и поддерживаемая контрольно-надзорными государственными органами и предназначенная для сбора и анализа жалоб потребителей, подаваемых в разные органы и организации в целях выявления опасной потребительской продукции в обороте и иных случаев нарушений прав неопределенного круга потребителей.

3 Обозначения и сокращения

ИСОП — информационная система оповещения потребителей.

ИСПП — информационная система претензий потребителей.

УДК 006.89:006.354 ОКС 03.120

Ключевые слова: защита прав потребителей, термины и определения, потребительские испытания, потребительский мониторинг, информационная система оповещения потребителей, информационная система претензий потребителей

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 17.08.2018. Подписано в печать 29.08.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru