
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
(проект, вторая редакция)

**ДОБРОСОВЕСТНАЯ ПРАКТИКА
В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Термины и определения

Настоящий проект стандарта не подлежит применению
до его утверждения

Москва
АНО РИПИ

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0–2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Сведения о стандарте

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

2 ВНЕСЕН _____

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ _____

4 ВВОДИТСЯ ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет.

Содержание

1	Область применения	1
2	Стандартизированные термины и определения.....	1
3	Обозначения и сокращения.....	2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ДОБРОСОВЕСТНАЯ ПРАКТИКА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ****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 Стандартизированные термины и определения

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 именованная продукция общеупотребительскими терминами.

Пример — Изделие, поименованное общеупотребительским 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, её 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.

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

ОКС 03.120

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

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация
«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

директор _____ Виноградова И. В.
личная подпись

Руководитель
разработки
ведущий эксперт по работе с лабораториями и ИЦ _____ Волчек С. Г.
личная подпись

Исполнители

старший научный сотрудник _____ Арсеев А. И.
личная подпись

консультант-аналитик _____ Базлева Е. А.
личная подпись