

---

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  
2018

## 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 ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

© Стандартиформ, 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

## 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.

**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<sup>1</sup>/<sub>8</sub>. 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](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)