

Государственное областное бюджетное учреждение культуры
Мурманская областная детско-юношеская библиотека

Центр правовой и социальной информации

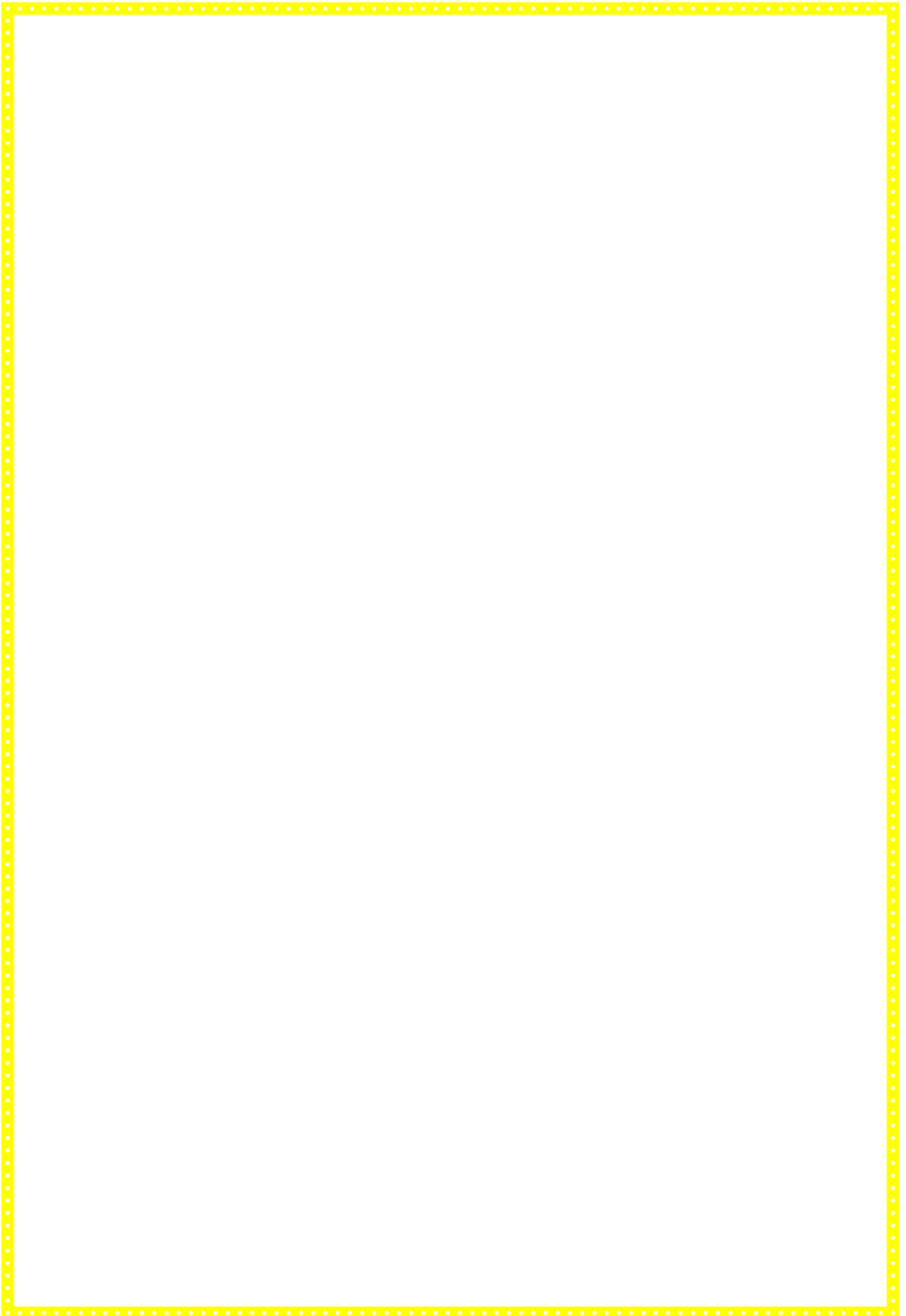
АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ



СЛОВАРЬ - СПРАВОЧНИК

Мурманск
2013

12+



Государственное областное бюджетное учреждение культуры

Мурманская областная детско-юношеская библиотека

Центр правовой и социальной информации

АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Словарь - справочник

Мурманск
2013

Пояснительная записка

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг. Этот Закон необходимо знать каждому гражданину, т.к. он дает возможность потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права. В данный словарь – справочник включены основные понятия, термины и определения, используемые в сфере предоставления услуг. Он подскажет адреса и телефоны отделов по защите прав потребителей в г. Мурманске, где окажут квалифицированную помощь в решении проблем тех граждан, чьи права были нарушены. Этот материал повысит Ваш уровень информированности в области защиты прав потребителей. Рекомендуется в качестве методической поддержки процесса организации и проведения тематических занятий, семинаров, бесед.

А

Ассортимент товаров – это группа товаров, тесно связанных между собой либо в силу схожести их функционирования, либо в силу того, что их продают одним и тем же группам клиентов, или через одни и те же типы торговых заведений, или в рамках одного и того же диапазона цен. Виды товаров, перечень товаров, представленных в магазине, на рынке, в торговой сети.

Ассортимент услуг - набор услуг, предлагаемых потребителям. По степени детализации ассортимент услуг, так же как ассортимент товаров, разделяется на три основных вида: групповой, видовой и внутривидовой.

Ассоциация потребителей - независимая организация, не ориентированная на получение прибыли и создаваемая с целью оказания помощи покупателям и проверки товаров, предлагаемых к продаже населению. Ассоциация потребителей дает рекомендации правительству, может представлять интересы потребителей в парламенте.

Б

Безопасность товара - безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

В

Выбор потребителем товара - конкретные нужды покупателя, в соответствии с которыми оценивается каждый товар, приобретаемый потребителем.

Г

Гарантийный срок - период времени, в течение которого изготовитель товара или его продавец гарантируют его соответствие требованиям договора, показателям качества, паспортным данным. Гарантия нормальной бесперебойной работы, надежного функционирования, сохранения требуемых свойств, пригодности к использованию в течение гарантийного срока действует при условии соблюдения покупателем, потребителем условий хранения и использования товара. Различают:

- гарантийный срок хранения продукции, товаров, склонных утрачивать необходимые качества в процессе хранения;
- гарантийный срок эксплуатации продукции, товаров (машин, оборудования, приборов, мебели), изменяющих присущие им качества, свойства в процессе производственного и бытового применения; в) гарантийный срок годности товаров, потребительские свойства которых уменьшаются, снижаются во времени.

Государственный контроль (надзор) - проведение проверки выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами (далее также - обязательные требования).

Д

Дата изготовления - дата, проставляемая изготовителем и фиксирующая начало соответствия продукта (товара) установленным требованиям.

Декларация о соответствии - документ, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям.

Договор - добровольное соглашение двух или нескольких лиц (экономических субъектов), заключаемое на предмет выполнения каждым из них принимаемых на себя обязательств по отношению к другим участникам. Договор обычно содержит сведения о его участниках, изложение предмета, сущности сделки, обязательства договаривающихся сторон, условия осуществления договора, способы оплаты за предоставленные друг другу товары, работы, услуги, формы ответственности участников за невыполнение принятых обязательств, условия расторжения или продления договора, юридические адреса сторон. Договор

скрепляется подписями полномочных представителей договаривающихся сторон и печатями (если участник договора - юридическое лицо). Договоры называют также контрактами. Существует множество видов договоров, определяемых их предметом, содержанием и тем, кто в них участвует.

З

Закон - нормативный акт принятый высшим государственным органом государственной власти в установленном конституцией порядке, обладающий высшей юридической силой по отношению к другим нормативным актам.

Знак соответствия - зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, действующим в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.

И

Изготовитель - организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям.

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) - фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Информация о товарах (работах, услугах) - изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Исполнитель - организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающий услуги потребителям по возмездному договору.

Иск - выдвигаемое, предъявляемое истцом в судебном или в арбитражном порядке требование к ответчику, основанное на условиях заключенного между ними договора или на праве истца, вытекающем из закона. Иск предъявляется в форме адресованного в суд искового заявления, содержащего наименование и адреса заинтересованных сторон, фактическое основание иска и подтверждающие его доказательства, содержание и цену иска, перечень прилагаемых документов.

Истец - лицо, обращающееся в суд, арбитражный или третейский суд с иском за защитой своего нарушенного или оспариваемого права или охраняемого законом интереса.

К

Качество - совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению к предъявляемым требованиям.

Комитент - гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение.

Консьюмеризм - общественное движение, направленное на защиту прав потребителей, обеспечение качества потребительских товаров и честной рекламы.

Л

Лицензия - выдаваемое государством разрешение на осуществление определенных видов деятельности, особенно таких, которые нуждаются в особом контроле за процессом осуществления этой деятельности и ее результатами (например, врачебная, образовательная, банковская и др.).

М

Маркировка - комплекс обозначений, состоящий из текста, отдельных графических цветных символов и их комбинаций, наносимый на изделие, упаковку, табличку, ярлык или этикетку.

Материальный ущерб - это любые затраты потребителя (услуги юриста, лечение и т.д.), которые должны быть ему возмещены.

Мировое соглашение - это соглашение сторон о прекращении судебного спора на основе взаимных уступок.

1. Мировое соглашение может быть заключено сторонами на любой стадии арбитражного процесса и при исполнении судебного акта.
2. Мировое соглашение не может нарушать права и законные интересы других лиц и противоречить закону.
3. Мировое соглашение утверждается арбитражным судом.

Моральный вред - моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Н

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Недостатки бывают: явные (могут быть обнаружены при визуальном осмотре), скрытые (выявляются при эксплуатации товара), существенные.

Неустойка (пеня, штраф) – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения.

О

Обман потребителей - обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров или оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), если эти деяния совершены в значительном размере.

Обмен и возврат товара надлежащего качества - потребитель вправе обменять в течение 14 дней непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Приобретенный товар не должен быть в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки. Правительством Российской Федерации утвержден перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным основаниям. При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара покупатель вправе вернуть приобретенный товар и получить уплаченную за него сумму.

Общественные объединения потребителей (их ассоциаций, союзов) - граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

Оптовая торговля - торговля партиями товара. Чаще всего, товар, покупаемый у оптового продавца, предназначен для последующей перепродажи. Но также нередко покупателями выступают крупные потребители товара. Оптовая торговля является посредником между производителем и розничной торговлей.

Основные потребительские свойства товара (результата работы, услуги) - конкретные свойства товара, которые при заключении договора должны отвечать запросам и возможностям потребителя.

Отдельные требования потребителя - требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре.

II

Повреждение товара (вещи) - ухудшение качеств товара (вещи) вследствие изменения физических свойств.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Потребительская информация - сведения о товаре (работ, услуге), производителе, продавце, необходимые потребителю, чтобы сделать разумный потребительский выбор.

Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) - потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) - потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей - право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Претензия - заявление потребителя к продавцу (исполнителю, изготовителю, импортеру, уполномоченной организации), направленное на восстановление своих нарушенных или оспариваемых прав в досудебном порядке.

Проверка качества товара - действия продавца (изготовителя, импортера, уполномоченной организации), направленные на установление факта наличия недостатка и определения причины его возникновения. Проводится силами и за счет продавца (изготовителя, импортера, уполномоченной организации). Потребитель вправе участвовать в ее проведении.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Продажа товаров по образцам - продажа товаров по договору розничной купли - продажи (далее именуется - договор), заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенными продавцом образцами товаров.

Р

Рассрочка - способ оплаты товаров и услуг, при которых платеж выполняется не полностью, а по частям на условиях, согласованных сторонами.

Розничная торговля – продажа за наличный расчет товаров покупателям для личного, семейного, домашнего использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

С

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий, что продукция, процесс, услуга отвечают требованиям нормативного документа по показателям безопасности.

Сертификация - форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров, осуществляемого органом по сертификации.

Срок годности – период, по истечении которого товар (продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары, работы) считается непригодным для использования по назначению.

Срок реализации - это дата, до которой пищевой продукт может предлагаться потребителю для использования по назначению и до которой он не теряет своих потребительских характеристик.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы), предназначенного для длительного использования, по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 закона "О защите прав потребителей".

Срок хранения - это период, в течение которого пищевой продукт при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативной и технической документации.

Стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Т

Торговля - вид предпринимательской деятельности, связанный с куплей-продажей товаров и оказанием услуг.

Товарный знак - это фирменное имя, фирменный знак, товарный образ или сочетание их, защищенные юридически, они позволяют отличать услуги, работу, товар разных производителей.

У

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Убытки - расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права. Утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено.

Ф

Фактически понесенные расходы - расходы, понесенные продавцом, исполнителем, изготовителем, импортером, связанные с исполнением обязательств по договору с потребителем.

Фальсификация - действия, направленные на обман покупателя (потребителя) путем подделки объекта купли-продажи с корыстной целью.

Ц

Цена товара - денежное выражение стоимости товара. Является существенным условием договоров с участием потребителей, и без ее определения договор не может быть заключен.

Ш

Штрихкод - универсальный товарный код - символ. Считывается сканером. Представляет собой закодированную информацию для продавца - о стране - изготовителе, о предприятии, номере товара, др.

Э

Экспертиза - анализ, исследование товара, работы, услуги с целью выявления каких-либо недостатков и с последующей выдачей экспертного заключения.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

11. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ ОБЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия

ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ В Г. МУРМАНСКЕ

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области

183038, г. Мурманск, ул. Коммуны, 7, тел. 47-26-72
Отдел качества продуктов питания - тел. 47-32-55
Отдел защиты прав потребителя тел. – тел. 47-40-09

Администрация г. Мурманска

183038, г. Мурманск, ул. Володарского, 4
Специалисты - тел. 45-77-44
Отдел по защите прав потребителей – тел. 45-17-75
Специалисты-консультанты – тел. 45-70-87

Отдел развития потребительского рынка Администрации г. Мурманска

183038, г. Мурманск, ул. Комсомольская, 10
Тел. 47-68-76

Общественная организация по защите прав потребителей Робин Гуд

Г. Мурманск, просп. Ленина, 19, оф. 405
Тел. 20-87-57

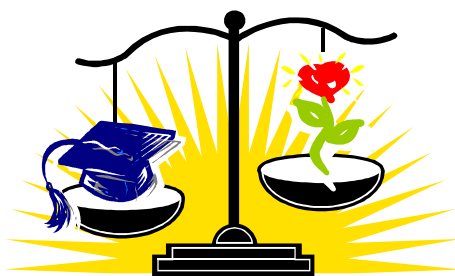
Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
2. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара».

Государственное областное бюджетное учреждение культуры

Мурманская областная детско-юношеская библиотека

Центр правовой и социальной информации



Составитель: Антипина М.А.

Оформление: Антипина М.А.

Ответственный за выпуск: Махаева В.П.

***Наш адрес:* 183025 г. Мурманск**

ул. Буркова, 30

E-mail: cidm@polarnet.ru

телефон Центра: 44-60-28