

АДВОКАТ - лицо, получившее в установленном настоящим Федеральным законом порядке статус адвоката и право осуществлять адвокатскую деятельность. Адвокат является независимым профессиональным советником по правовым вопросам. Адвокат не вправе вступать в трудовые отношения в качестве работника, за исключением научной, преподавательской и иной творческой деятельности, а также занимать государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной службы и муниципальные должности.

АДМИНИСТРАТИВНОЕ ПРАВОНАРУШЕНИЕ (ПРОСТУПОК) - противоправное антиобщественное, виновное (умышленное или неосторожное) действие или бездействие, за которое законодательством установлена административная ответственность.

АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - форма юридической ответственности граждан и должностных лиц за совершенное ими административное нарушение, например, за несоблюдение правил в сфере управления, нерациональное использование природных ресурсов, халатность, не приведшую к существенным убыткам.

АПЕЛЛЯЦИОННАЯ ЖАЛОБА - Апелляция (от лат. appellatio - обращение) - обжалование принятого постановления, решения лицом, которому оно наносит ущерб или которое воспринимает его как несправедливое, противозаконное. Апелляция подается в инстанцию, вышестоящую по отношению к той, которая приняла решение.

БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА, РАБОТЫ, УСЛУГИ - безопасность товара (работы, услуги) 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).

БИОЛОГИЧЕСКИ АКТИВНЫЕ ДОБАВКИ (БАД) - природные (идентичные природным) биологически активные вещества, предназначенные для употребления одновременно с пищей или введения в состав пищевых продуктов;..." БАД используются как дополнительный источник пищевых и биологически активных веществ, для оптимизации углеводного, жирового, белкового, витаминного и других видов обмена веществ при различных функциональных состояниях, для нормализации и/или улучшения функционального состояния органов и систем организма человека, в т.ч. продуктов, оказывающих общеукрепляющее, мягкое мочегонное, тонизирующее, успокаивающее и иные виды действия при различных функциональных состояниях, для снижения риска заболеваний, а также для нормализации микрофлоры желудочно-кишечного тракта, в качестве энтеросорбентов.

ВКЛАДЫШ - это детальная инструкция и указания о мерах предосторожности для сложной и опасной продукции; вкладыш запечатывается в упаковку лекарств,

химических препаратов, игрушки, др.

ВСТРЕЧНЫЙ ИСК - самостоятельный, собственный иск, предъявленный ответчиком по первоначально возбужденному к нему иску в ответ на этот иск. Встречный иск предъявляется к истцу по первому иску и обычно рассматривается совместно с первоначально возбуждаемым иском.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ДОГОВОР - соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. Договор может быть заключён в устной или письменной форме.

ДОГОВОР ПОДРЯДА - договор, по которому одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его (ст. 702 ГК РФ).

ДОГОВОР БЫТОВОГО ПОДРЯДА - это договор по которому подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ - договор, по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ - договор, по которому одна сторона (продавец) обязуется передать товар (вещь) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму – цену (ст. 454 ГК РФ).

ДОГОВОР РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ - договор, по которому продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (ст. 426 ГК РФ).

ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ - договор купли-продажи, заключенный на основании на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо

представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара.

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

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

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

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

ИНФОРМАЦИЯ - о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод.

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 наименования и адреса заинтересованных сторон, фактическое основание иска и подтверждающие его доказательства.

КАССАЦИОННАЯ ЖАЛОБА - жалоба на решение или приговор суда, не вступивший в законную силу.

КАЧЕСТВО - совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям. Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей. Принято различать качество продукции, работы, труда, материалов, товаров, услуг.

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

КОМИССИОНЕР - это организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров, принятых на комиссию.

КОНТРЕКЛАМА - опровержение ненадлежащей рекламы, распространяемое в целях ликвидации вызванных ею последствий.

ЛИЦЕНЗИЯ - специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

МАРКИРОВКА - (от франц. *marguer* - отмечать) - условное обозначение, надписи, наносимые на упаковку товара или на сам товар, содержащие сведения, данные о товаре. Используется также электронная магнитная маркировка товаров, предохраняющая их от выноса из магазина без оплаты.

МАТЕРИАЛЬНЫЙ УЩЕРБ - стоимостное выражение затрат гражданина (ремонт, лечение и пр.)

МОРАЛЬНЫЙ ВРЕД - это причинение гражданину физических или нравственных страданий действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину других нематериальных благ,

НЕДОСТАТОК ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, 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.

НЕДОСТОВЕРНАЯ РЕКЛАМА - реклама которая содержит не соответствующие действительности сведения:

- 1) о преимуществах рекламируемого товара перед находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;
- 2) о любых характеристиках товара, в том числе о его природе, составе, способе и дате изготовления, назначении, потребительских свойствах, об условиях применения товара, о месте его происхождения, наличии сертификата соответствия или декларации о соответствии, знаков соответствия и знаков обращения на рынке, сроках службы, сроках годности товара;
- 3) об ассортименте и о комплектации товаров, а также о возможности их приобретения в определенном месте или в течение определенного срока;
- 4) о стоимости или цене товара, порядке его оплаты, размере скидок, тарифов и других условиях приобретения товара;
- 5) об условиях доставки, обмена, ремонта и обслуживания товара;
- 6) о гарантийных обязательствах изготовителя или продавца товара;
- 7) об исключительных правах на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридического лица, средства индивидуализации товара;
- 8) о правах на использование официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов) и символов международных организаций;
- 9) об официальном или общественном признании, о получении медалей, призов, дипломов или иных наград;
- 10) о рекомендациях физических или юридических лиц относительно объекта рекламирования либо о его одобрении физическими или юридическими лицами;
- 11) о результатах исследований и испытаний;
- 12) о предоставлении дополнительных прав или преимуществ приобретателю рекламируемого товара;
- 13) о фактическом размере спроса на рекламируемый или иной товар;
- 14) об объеме производства или продажи рекламируемого или иного товара;
- 15) о правилах и сроках проведения стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, в том числе о сроках окончания приема заявок на участие в нем, количестве призов или выигрышей по его результатам, сроках, месте и порядке их получения, а также об источнике информации о таком мероприятии;
- 16) о правилах и сроках проведения основанных на риске игр, пари, в том числе о количестве призов или выигрышей по результатам проведения основанных на риске игр, пари, сроках, месте и порядке получения призов или выигрышей по результатам проведения основанных на риске игр, пари, об их организаторе, а также об источнике информации об основанных на риске играх, пари;
- 17) об источнике информации, подлежащей раскрытию в соответствии с федеральными законами;
- 18) о месте, в котором до заключения договора об оказании услуг заинтересованные лица могут ознакомиться с информацией, которая должна быть предоставлена таким лицам в соответствии с федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 19) о лице, обязавшемся по ценной бумаге;
- 20) об изготовителе или о продавце рекламируемого товара.

НЕНАДЛЕЖАЩАЯ РЕКЛАМА - недобросовестная, недостоверная, неэтичная, заведомо ложная и иная реклама, в которой допущены нарушения требований к ее содержанию, времени, месту и способу распространения, установленных законодательством Российской Федерации.

НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА - чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (другое название форс-мажорные обстоятельства). К таким обстоятельствам могут относиться природные стихийные явления (землетрясение, наводнение и т.п.) и некоторые обстоятельства общественной жизни (военные действия, забастовка, запретительные акты государственных органов и другие).

НЕУСТОЙКА (ПЕНЯ, ШТРАФ) - определенная законом или договором денежная сумма, которую должник (продавец) обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, в частности, в случае просрочки исполнения требования.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - государственное принуждение к исполнению требований права и выраженное в санкциях правовых норм. Ответчик сторона спора, судебного дела, к которой предъявлены претензии, требования со стороны истца.

ПИЩЕВАЯ ДОБАВКА - это природное соединение и химические вещества, которые в чистом виде не употребляются в пищу, но в ограниченных количествах преднамеренно вводятся в продовольственные товары.

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

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ КУЛЬТУРА - это совокупность исторически сложившегося уровня потребности человека, умение и возможность разумно удовлетворять эти потребности, степень развития законодательства и институтов защиты прав потребителей.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ - сведения о товаре (работ, услуге), производителе, продавце и др. необходимые потребителю, чтобы сделать правильный потребительский выбор.

ПРАВО - обусловленная природой человека и общества и выражающая свободу личности система регулирования общественных отношений.

ПРЕТЕНЗИОННЫЕ СРОКИ - В некоторых случаях законодательство предусматривает обязательный досудебный порядок рассмотрения претензии потребителя в отношении недостатков оказания услуги (выполнения работ) и возлагает на него обязанность заявить о своих нарушенных правах в установленные законодательством сроки. Если потребитель нарушит сроки предъявления претензии, в удовлетворении его требований могут отказать.

ПРОДАВЕЦ - организация независимо от её организационно - правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

РАБОТА - это виды деятельности, результатом которых является появление какого-либо осязаемого продукта, товара. Работой является изготовление мебели на заказ, пошив платья и др.

РЕКЛАМА - целенаправленное воздействие на потребителя с целью создания популярности товара и ускорения его продвижения на рынок. Недобросовестная реклама: - реклама, которая:

- 1) содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами;
- 2) порочит честь, достоинство или деловую репутацию лица, в том числе конкурента;
- 3) представляет собой рекламу товара, реклама которого запрещена данным способом, в данное время или в данном месте, если она осуществляется под видом рекламы другого товара, товарный знак или знак обслуживания которого тождествен или сходен до степени смешения с товарным знаком или знаком обслуживания товара, в отношении рекламы которого установлены соответствующие требования и ограничения, а также под видом рекламы изготовителя или продавца такого товара;
- 4) является актом недобросовестной конкуренции в соответствии с антимонопольным законодательством.

РЫНОК - система отношений, в которых связи покупателей и продавцов столь свободны, что цены на одни и те же товары имеют тенденцию выравниваться.

САМОЗАЩИТА - это грамотные действия потребителя в любой ситуации.

СВИДЕТЕЛЬ - человек, который может подтвердить или опровергнуть какие-либо утверждения сторон. Свидетелем может быть любой гражданин, который имеет информацию об обстоятельствах дела.

СЕРТИФИКАТ - (от лат. *sertifico* - удостоверяю) - 1) письменный финансовый документ, свидетельство, удостоверяющее факт внесения его владельцем определенной суммы денежных средств и предоставляющее ему вытекающие из этого права; 2) разновидность облигаций; 3) документ, удостоверяющий качество товара (сертификат качества, сертификат соответствия); 4) документ, свидетельствующий о наличии у обладателя определенных знаний и умений.

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ - сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие товара требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров

СЕРТИФИКАТ КАЧЕСТВА - свидетельство, удостоверяющее качество данного товара, его соответствие требованиям стандартов, технических условий.

СКРЫТЫЕ НЕДОСТАТКИ - которые невозможно обнаружить, проявляются в процессе эксплуатации, хранения.

СРОК ГОДНОСТИ - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Срок годности устанавливается на продовольственные товары, на лекарственные препараты, товары бытовой химии и парфюмерно-косметических средств.

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 реализации устанавливают на пищевые продукты с учетом некоторого разумного периода хранения продуктов в домашних условиях. Например, срок реализации устанавливается для неупакованных хлебобулочных изделий.

СТАНДАРТ - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации,

выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

СРОК СЛУЖБЫ - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 статьи 29 Закона РФ «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.

СУД - государственный орган, ведающий разрешением гражданских споров и рассмотрением уголовных дел.

СУДЕБНОЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВО - самый главный этап судебной процедуры. Как правило, гражданские дела рассматриваются в открытом судебном заседании, т.е. любой гражданин, даже не имеющий никакого отношения к делу, может присутствовать в зале во время процесса. Однако ни высказывать свое мнение, ни задавать вопросы "зрители" не имеют права.

СУДЕБНОЕ РЕШЕНИЕ - документ, в котором излагается позиция суда по рассмотренному делу и указываются обстоятельства, налагаемые судом на ответчика.

СУДЕБНЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ - специалист по исполнению судебных решений. Судебный исполнитель есть в каждом суде. Он обладает рядом полномочий, позволяющих исполнить судебное решение: может входить в любое помещение, проводить опись и продажу имущества должника, списывать деньги со счетов должника и т.п. **СУДЬЯ** - должностное лицо, уполномоченное государством принимать решения от имени суда.

СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ - документ, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

ТОВАР - купленный предмет, удовлетворяющий ту или иную потребность человека.

ТОВАР УЦЕНЁННЫЙ - товар, подвергшийся уценке, снижению первоначальной цены; товар, как правило, сезонный или неходовой товар.

ТОВАРНЫЙ ЗНАК - это фирменное имя, фирменный знак, товарный образ или сочетание их, защищенные юридически.

ТОРГОВЛЯ - это совокупность операций по покупке товаров у производителя и продаже их потребителям.

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.

УПОЛНОМОЧЕННАЯ ИЗГОТОВИТЕЛЕМ (ПРОДАВЦОМ) ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ - уполномоченная организация или уполномоченный 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.

УСЛУГА - это виды деятельности, которые могут удовлетворять потребности людей. Услуги предоставляют продавцы, юристы, врачи, учителя, почтальоны, дворники.

ХОДАТАЙСТВО (в судопроизводстве) - обращение заявителя с просьбой совершить определённые процессуальные действия или принять решения, обращённые к органу дознания, прокурору, суду и т.д.

ЦЕНА - это количество денег, уплачиваемое и получаемое за единицу товара.

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

ЭКСПЕРТИЗА - совокупность исследования технических свойств материалов товара, с целью их сравнения с принятыми стандартами и определения возможности использования товара по назначению.

ЭКСПЕРТ - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

ЯРЛЫК - вид товарного знака, обозначение на товаре в виде наклейки, этикетки или на прикрепленном к нему талоне, в котором указаны данные о товаре (вес, количество, цена, изготовитель, дата изготовления и др.).