

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р**  
*(проект, первая редакция)*

---

**РУКОВОДСТВО  
ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ  
ДЛЯ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ**

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 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Общие 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.*

## **Введение**

Контроль и надзор на потребительском рынке является потенциально очень конфликтной деятельностью, поэтому добросовестность практики контрольно-надзорных органов имеет решающее значение эффективности их деятельности, основанной на доверии к ним как со стороны потребителей, так и производителей (исполнителей, продавцов).

## Содержание

1	Область применения .....	1
2	Термины и определения .....	1
3	Координация деятельности контрольно-надзорных органов .....	2
4	Взаимодействие с общественными организациями потребителей .....	2
5	Взаимодействие с производителями (исполнителями, продавцами) .....	3
6	Взаимодействие с гражданами .....	4
7	Информационная политика .....	4
8	Взаимодействие с испытательными лабораториями и испытательными центрами .....	6
9	Проведение проверок .....	7
10	Действия по предотвращению угроз .....	7

# НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

## РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ

---

### 1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на деятельность контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав потребителей.

1.2 Стандарт устанавливает минимальные требования к практике контрольно-надзорных органов, позволяющие признавать ее добросовестной и основанные на лучших примерах деятельности в области защиты прав неопределенного круга потребителей, а также содержит рекомендации по путям дальнейшего улучшения практики контрольно-надзорных органов.

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

2.3 **заинтересованная сторона:** Лицо или группа лиц, объединенных общим интересом в определенной ситуации.

2.4 **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.

2.5 **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 Координация деятельности контрольно-надзорных органов**

3.1 Контрольно-надзорный орган должен самостоятельно в случае необходимости привлекать к совместной работе иные государственные органы и органы местного самоуправления, участие которых необходимо для правильного расследования случая возможного нарушения и быстрого реагирования на выявленное нарушение. Координация действий государственных и муниципальных органов не должна перекладываться на граждан, коммерческие и некоммерческие организации.

3.1.1 В случае массовых или особо опасных нарушений должны создаваться временные рабочие органы (рабочие группы) из представителей всех вовлеченных в работу контрольно-надзорных органов.

3.1.2 Заинтересованным лицам должна сообщаться информация обо всех контрольно-надзорных органах, в функциональные обязанности которых входит рассмотрение конкретного случая нарушения прав потребителей.

3.1.3 Рекомендуется при органе государственной власти, уполномоченного в области защиты прав потребителей, создавать постоянно действующие межведомственные комиссии для координации действий государственных и муниципальных органов в области контроля и предупреждения нарушений прав неопределенного круга потребителей.

3.1.4 Рекомендуется периодически проводить межведомственные совещания и семинары по вопросам защиты прав потребителей для того, чтобы сотрудники разных ведомств лично знали друг друга и имели представление о специфике деятельности всех контрольно-надзорных органов.

3.2 В случае выявления неясных, устаревших и несогласованных норм законодательства, а также отсутствия необходимой регламентации, контрольно-надзорный орган должен принять доступные ему меры к устранению недостатков законодательного регулирования.

3.2.1 Контрольно-надзорный орган должен проинформировать о выявленных недостатках законодательного регулирования свой вышестоящий орган.

3.2.2 Ведомство, в котором выявлена необходимость изменения нормативных актов или принятия новых, должно в итоге сформировать и направить в компетентный орган предложения по изменению законодательства (поправки в нормативный акт) или предложения по принятию нового нормативного акта.

3.2.3 Рекомендуется не реже одного раза в год проводить анализ случаев, когда нарушитель прав потребителей смог избежать ответственности, нарушение прав потребителей не удалось устранить или не удалось устранить в планируемый срок, в целях выявления недостатков законодательного регулирования.

3.2.4 Рекомендуется с установленной периодичностью (не реже одного раза в пять лет) пересматривать все нормативные акты контрольно-надзорного органа с целью актуализации и устранения несогласованности с другими нормативными актами (изменившимся законодательством).

### **4 Взаимодействие с общественными организациями потребителей**

4.1 Контрольно-надзорные органы должны устанавливать приоритеты и формировать планы своей деятельности с учетом мнения общественных организаций потребителей.

4.1.1 Необходимо ежегодно устраивать совещания с участием первых лиц контрольно-надзорного органа и представителей общественных организаций потребителей с целью подведения итогов года и установления приоритетов на следующий год.

4.1.2 Рекомендуется создание при контрольно-надзорных органах постоянно действующих консультативных советов с участием представителей общественных организаций потребителей.

4.2 Контрольно-надзорные органы должны учитывать при взаимодействии с общественными организациями потребителей их репутацию, сферу интересов и результативность их деятельности. Недопустимо взаимодействие с фиктивными и имитирующими деятельность общественными организациями потребителей.

4.2.1 Контрольно-надзорный орган должен периодически проводить мониторинг средств массовой информации и публичной активности, в том числе в сети Интернет, в целях формирования мнения о характере и результатах деятельности общественных организаций потребителей.

4.2.2 Рекомендуется присутствие представителей контрольно-надзорного органа на ежегодных отчетных собраниях (конференциях) общественных организаций потребителей.

4.3 Контрольно-надзорный орган должен поддерживать взаимодействие с экспертами и общественными активистами в области защиты прав потребителей вне зависимости от их вхождения в общественные организации потребителей.

4.3.1 Рекомендуется выявлять при мониторинге средств массовой информации и иной публичной активности, в том числе в сети Интернет, лиц, активно профессионально высказывающихся по проблемам в области защиты прав потребителей.

4.3.2 Рекомендуется приглашать указанные лица на мероприятия контрольно-надзорного органа, на которые приглашаются представители общественных организаций потребителей.

4.4 В случае отсутствия общественных организаций потребителей на подведомственной контрольно-надзорному органу территории взаимодействие может быть налажено с иными некоммерческими организациями, защищающими права граждан.

4.5 Контрольно-надзорный орган должен напрямую изучать общественное мнение, если отсутствуют некоммерческие организации, адекватно его отражающие.

4.5.1 Рекомендуется контрольно-надзорным органам проводить мониторинг средств массовой информации и публичной активности, в том числе в сети Интернет, в целях выявления привлекающих внимание общественности проблем в области защиты прав потребителей.

## **5 Взаимодействие с производителями (исполнителями, продавцами)**

5.1 При изменении или принятии новых нормативных документов, регулирующих деятельность производителей (исполнителей, продавцов), контрольно-надзорные органы должны всемерно способствовать безболезненному и своевременному переходу на исполнение производителями (исполнителями, продавцами) новых требований.

5.1.1 Контрольно-надзорный орган должен заблаговременно проводить специальную информационно-разъяснительную кампанию по новым нормативным требованиям.

5.1.2 Рекомендуется использовать отраслевые объединения производителей (исполнителей, продавцов) для распространения информации о новых нормативных требованиях.

5.1.3 При наличии разночтений и неоднозначного понимания новых нормативных требований контрольно-надзорный орган должен проводить консультации с участием всех заинтересованных сторон в целях выработки единого толкования и типовых подходов к исполнению требований.

5.1.4 Контрольно-надзорный орган должен способствовать скорейшему созданию судебной практики по новым нормативным требованиям и распространению информации о ней в целях единообразного толкования и применения этих норм.

5.2 Контрольно-надзорные органы должны способствовать созданию и деятельности отраслевых объединений производителей (исполнителей, продавцов), в том числе саморегулируемых организаций.

## **6 Взаимодействие с гражданами**

6.1 При рассмотрении информации об индивидуальном нарушении прав потребителей контрольно-надзорные органы обязаны оценивать вероятность того, что это нарушение является массовым и может касаться значительного количества (неопределенного круга) потребителей.

6.1.1 Оценка массовости нарушения, его опасности и последствий должна обязательно производиться в случае получения нескольких аналогичных жалоб, в том числе с разрывом во времени и разными контрольно-надзорными органами. Выявление таких случаев должно обеспечиваться информационной системой претензий потребителей.

6.2 Контрольно-надзорный орган должен содействовать совместной защите гражданами нарушенных прав потребителей.

6.2.1 По запросу гражданина или общественной организации потребителей контрольно-надзорный орган должен дать информацию о наличии аналогичных жалоб на указанную потребительскую продукцию или на указанного производителя (исполнителя, продавца) с указанием количества жалоб, их предмета и дат поступления.

6.2.2 Рекомендуются сообщать гражданам, подавшим жалобы на нарушение их прав, об известных контрольно-надзорному органу общественных организациях потребителей, иных некоммерческих организаций, в том числе незарегистрированных (инициативных групп), которые занимаются указанной проблемой. В случае массовых нарушений такая информация может быть обнародована с согласия лиц, упоминающихся в ней.

6.3 Контрольно-надзорный орган должен способствовать повышению потребителями своей компетентности на потребительском рынке.

6.3.1 Контрольно-надзорный орган должен проводить анализ наличия у потребителей достаточных знаний и навыков по избежанию, предотвращению и ликвидации последствий нарушения их прав по наиболее массовым и наиболее опасным нарушениям.

6.3.2 Контрольно надзорный орган должен готовить популярные методические материалы для потребителей, помогающие им отстаивать свои права.

## **7 Информационная политика**

7.1 Контрольно-надзорный орган должен обнародовать информацию о своей деятельности в области защиты прав потребителей на своем официальном сайте в сети Интернет.

7.1.1 Состав и степень детализации обнародуемой информации должен быть утвержден контрольно-надзорный органом и удовлетворять запросам практически всех пользователей информации. Критерием достаточности обнародованной информации является отсутствие индивидуальных запросов на информацию, не опубликованную на сайте.

7.1.2 Рекомендуются включать в перечень обнародуемой информации те категории документов, на которые поступило не менее 10 запросов от разных лиц в течение календарного года.

**Пример – Если в течение 2010 года в орган поступило 15 запросов на предоставление данных о количестве наложенных административных**

**наказаний в отдельных городах региона, то контрольно-надзорному органу рекомендуется обнародовать статистику наложения административных взысканий по всем городам и районам региона.**

7.1.3 Контрольно-надзорный орган обязан периодически проверять актуальность информации, опубликованной на его официальном сайте в сети Интернет. Периодичность проверки может различаться для разных разделов сайта в зависимости от скорости их обновления, но не реже одного раза в 6 месяцев.

7.1.4 На главной странице официального сайте контрольно-надзорного органа должны быть ссылки на специализированные разделы сайта для разных групп посетителей: потребителей, коммерческих организаций, СМИ. Рекомендуется делать также отдельные разделы и для иных групп, если они известны контрольно-надзорному органу и их численность высока.

**Пример — Если посетителями сайта являются в значительной мере представители лабораторий, то рекомендуется сделать соответствующий раздел для них.**

7.2 Контрольно-надзорный орган не должен допускать использование своего наименования в рекламных целях, а также создание у потребителей впечатления, что контрольно-надзорный орган рекомендует приобретать конкретную марку (модель).

7.2.1 Упоминание конкретных марок (моделей) возможно только с целью предотвращения приобретения опасной потребительской продукции. Опасность продукции должна быть подтверждена контрольными испытаниями. Протокол контрольных испытаний, подтверждающий опасность продукции, должен быть размещен на официальном сайте контрольно-надзорного органа, дающего рекомендацию потребителям воздержаться от покупки опасной потребительской продукции.

7.2.2 Допускается упоминание всех основных марок (моделей) потребительской продукции, находящейся в обороте, если невозможно избежать их упоминания или отсутствие указания на них делает информационное сообщение бесполезным для потребителей. Рекомендуется упоминать марки (модели) в алфавитном порядке.

7.2.3 Контрольно-надзорный орган должен добиваться опровержения недостоверной информации о рекомендациях контрольно-надзорного органа и запрета рекламы с прямым или косвенным упоминанием контрольно-надзорного органа..

7.3 Контрольно-надзорные органы должны обеспечивать возможности для своевременного получения всеми желающими новостей о деятельности контрольно-надзорных органов с минимальными затратами времени и средств.

7.3.1 На официальном сайте контрольно-надзорного органа в сети Интернет должна быть организована подписка на новости по электронной почте.

7.3.2 Рекомендуется организовать подписку с использованием детального рубрикатора, позволяющего подписчикам точно определять круг интересующих их новостей, минимизируя получение ненужных им сообщений.

7.4 Контрольно-надзорные органы должны обеспечивать доступность информации для оценки их деятельности третьими лицами.

7.4.1 Обнародованию на официальном сайте контрольно-надзорного органа в сети Интернет подлежат статистика деятельности в области защиты прав потребителей за прошедшие годы и поквартальная статистика за текущий год.

7.4.2 Обнародованные статистические данные должны сопровождаться пояснениями, если в силу изменения методики сбора и обработки данных показатели за разные периоды не могут быть сопоставлены.

## ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

7.4.3 Контрольно-надзорный орган должен дать свои комментарии по достоверности оценок и выводов, если ему будет направлен отчет об оценке его деятельности, проведенной третьими лицами.

7.4.4 Рекомендуется рассматривать возможность включения во внутреннюю оценку деятельности контрольно-надзорного органа новых показателей (критериев оценки), использованных третьими лицами в своих оценках деятельности контрольно-надзорного органа.

7.5 Контрольно-надзорный орган должен способствовать широкому освещению в СМИ вопросов защиты прав потребителей.

7.5.1 Необходимо проводить рассылку пресс-релизов контрольно-надзорного органа с важными и интересными гражданам новостями.

7.5.2 Рекомендуется периодически готовить рекомендации потребителям по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

7.5.3 Рекомендуется проводить активную политику размещения в СМИ материалов по защите прав потребителей и организовывать специальные события (пресс-конференции, выставки, приглашение на проверки и пр.).

7.6 В случае обнаружения нарушения прав неопределенного круга потребителей контрольно-надзорный орган должен принять меры к информированию граждан, права которых могли быть нарушены.

7.6.1 Для информирования должны по возможности использоваться селективные каналы, которые обеспечивают информирование прежде всего целевой аудитории (потенциальных пострадавших), а не просто большого количества случайных лиц.

***Пример — В случае выявления опасных кормов для собак информация для потенциальных пострадавших может распространяться через общества собаководов и размещаться в специализированных СМИ для собаководов.***

7.6.2 Информация для потенциальных пострадавших должна содержать не только описание нарушения, но и минимальные инструкции по защите нарушенного права.

7.6.3 Распространяемая информация не должна способствовать панике и ажиотажу.

7.7 Контрольно-надзорный орган может не предоставлять информацию о своей деятельности только в случае, когда преждевременное распространение такой информации может снизить эффективность или сделает невозможным выявление нарушения или устранение его последствий.

## **8 Взаимодействие с испытательными лабораториями и испытательными центрами**

8.1 Контрольно-надзорный орган обязан всемерно способствовать расширению сети испытательных лабораторий и испытательных центров, развитию конкуренции, повышению значимости их репутации и их финансовой независимости.

8.1.1 Испытательные лаборатории и испытательные центры равной компетентности и надежности должны использоваться контрольно-надзорным органом в равной мере, насколько это возможно.

8.1.2 Контрольно-надзорный орган должен с установленной им периодичностью оценивать испытательные лаборатории и испытательные центры, чтобы на основе актуальных и достоверных данных выбирать для своих испытаний самые компетентные и надежные.

8.2 Контрольно-надзорный орган должен принимать меры, чтобы испытательные лаборатории и испытательные центры по возможности не знали о причинах и целях

проведения испытания, а также о марках (моделях) потребительской продукции и ее производителях (исполнителях, продавцах).

8.2.1 Рекомендуется по возможности передавать в испытательные лаборатории и испытательные центры обезличенные образцы.

8.2.2 Рекомендуется обеспечивать конфиденциальность информации об образцах, целях и причинах исследования до окончания испытаний.

## **9 Проведение проверок**

9.1 Контрольно-надзорный орган обязан предпринимать меры, чтобы его проверки воспринимались как обоснованные и не имеющие скрытой цели.

9.1.1 Контрольно-надзорный орган обязан публично обосновывать необходимость проверок, если кем-либо публично высказаны подозрения в наличии скрытого умысла.

9.2.1 Рекомендуется привлекать заинтересованных лиц к проведению проверок, если их присутствие во время проверки не запрещено законодательством и может повысить доверие к ее результатам.

## **10 Действия по предотвращению угроз**

10.1 Контрольно-надзорные органы должны обеспечивать возможности быстрого выявления угроз жизни и здоровью потребителей (опасной потребительской продукции).

10.1.1 Контрольно-надзорные органы должны создавать и поддерживать информационные системы претензий потребителей (ИСПП), позволяющие собирать, систематизировать и анализировать жалобы потребителей, содержащие информацию об опасной потребительской продукции, вне зависимости от направления жалоб в разные контрольно-надзорные органы.

10.1.2 Контрольно-надзорные органы должны обеспечивать получение и анализ информации об опасной потребительской продукции из экстренных служб (скорая помощь, пожарная охрана и пр.) и других возможных источников такой информации (информационные агентства и пр.)

10.2. Контрольно-надзорные органы должны обеспечивать своевременное доведение информации об опасной потребительской продукции до ее вероятных потребителей.

10.2.1 Контрольно-надзорные органы должны создавать и поддерживать информационные системы оповещения потребителей (ИСОП).

10.2.2 Информационная система оповещения потребителей должна быть основана на специализированном сайте в сети Интернет, но должна включать все возможные способы информирования потребителей.

10.2.3 Рекомендуется распространять через информационные системы оповещения потребителей иную полезную для потребителей информацию.

УДК

ОКС 03.120

Ключевые слова: контрольно-надзорный орган, добросовестная практика, общественная организация потребителей, информационная система претензий потребителей, информационная система оповещения потребителей.

---