
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
(проект, вторая 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 весьма конфликтной деятельностью, поэтому добросовестность практики контрольно-надзорных органов в значительной степени определяет эффективность их деятельности, основанной на доверии к ним как со стороны потребителей, так и производителей (исполнителей, продавцов).

Содержание

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

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 дальнейшему улучшению практики контрольно-надзорных органов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 2011 Добросовестная практика в области защиты прав потребителей.
Термины и определения.

3 Координация деятельности контрольно-надзорных органов

3.1 Контрольно-надзорный орган в случае необходимости должен самостоятельно привлекать к совместной работе иные государственные органы и органы местного самоуправления, участие которых необходимо для правильного расследования случаев возможного нарушения и быстрого реагирования на выявленные нарушения. 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 При органе государственной власти, уполномоченного в области защиты прав потребителей, рекомендуется 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 с тем, 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 все доступные ему меры для устранения 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 Не реже одного раза в год рекомендуется проводить анализ случаев, когда нарушитель прав потребителей смог избежать ответственности или 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 два года) 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 При взаимодействии с общественными организациями потребителей контрольно-надзорные органы должны учитывать 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 указанных лиц на мероприятия контрольно-надзорного органа, на которых имеют право присутствовать 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 Контрольно-надзорным органам рекомендуется проводить мониторинг средств массовой информации и публичной активности, в том числе в сети Интернет, в целях выявления проблем в области защиты прав потребителей, привлекающих внимание общественности.

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 лиц 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 указанного производителя (исполнителя, продавца) с указанием количества жалоб, их предмета и дат поступления.

6.2.2 Гражданам, подавшим жалобы на нарушение их прав, рекомендуется сообщать 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 упоминающихся в ней лиц.

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, чтобы избежать, предотвратить и ликвидировать последствия нарушений их прав по наиболее массовым и наиболее опасным нарушениям.

6.3.2 Контрольно надзорный орган должен готовить популярные методические материалы для потребителей, помогающие тем 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 должны быть утверждены контрольно-надзорным 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 В перечень обнародуемой информации рекомендуется включать 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 соответствующий раздел рекомендуется сделать для них.

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

7.2.1 Упоминание конкретных марок (моделей) возможно только с целью предотвратить приобретение 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 возможность 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 с минимизацией получить ненужные им сообщения.

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

7.4.1 Обнародованию на официальном сайте контрольно-надзорного органа в сети Интернет подлежит 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.

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 новостями, важными и интересными для потребителей и иных заинтересованных лиц.

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 пресс-конференции, выставки, приглашения на проверки и другие специальные события для журналистов.

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 сведения о предпринимаемых контрольно-надзорным органом мерах по защите прав граждан, а также минимальные инструкции по самостоятельной защите гражданами своих прав или предупреждения их нарушения.

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, насколько это возможно, в равной мере.

8.1.2 Контрольно-надзорный орган с установленной им периодичностью должен оценивать испытательные лаборатории и испытательные центры, чтобы на основе актуальных и достоверных данных для своих испытаний выбирать среди них 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 Рекомендуются передавать в испытательные лаборатории и испытательные центры по возможности обезличенные образцы.

8.2.2 Рекомендуются 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 Рекомендуются привлекать к проверкам заинтересованных лиц, 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 представлена на специализированном сайте в сети Интернет, но должна также включать все возможные способы информирования потребителей.

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

