

**СВОДКА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**  
по первой редакции проекта национального стандарта

ГОСТ Р 2011

Руководство по добросовестной практике  
для организаций по защите прав потребителей

(шифр 2.0.111-1.006.10)

наименование стандарта

Структурный элемент стандарта	Наименование организации или иного лица (номер письма, дата)	Замечание, предложение	Заключение разработчика (результаты публичного обсуждения)
Раздел 6 «Взаимодействие общественного объединения с органами государственной власти, п.6.3, Дополнительные меры	Денисенко Владимир Митрофанович, Председатель Общества защиты прав потребителей г. Хабаровска (Письмо от 15.02.2011)	Изложить в редакции: ..могут устанавливать запрет на наличие в своих руководящих органах..	Отклоняется, поскольку в проекте изложено именно в этой редакции и непонятно, в чём предложение. Предлагается отредактировать: «общественные объединения потребителей <b>принимают меры к установлению запрета на наличие в руководящих органах государственных чиновников, членов законодательных и представительных органов власти</b> ».
Раздел 6 «Взаимодействие общественного объединения с органами государственной власти, п.6.1, Дополнительные меры	Денисенко Владимир Митрофанович, Председатель Общества защиты прав потребителей г. Хабаровска (Письмо от 15.02.2011)	Исключить: ...ОО потребителей принимают меры...	Отклоняется, т.к. формулировка оставляет организации достаточную свободу действий
Раздел 5 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга, п.5.1, абзац 2	Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области», Исх. № 46/02 от 15.02.2011 г	Изложить в следующей редакции: <b>эксперту в целях тестирования продукции</b> представляются образцы продукции лишенные идентификаторов (наклеек, маркировок, лейблов) за исключением случаев, когда обезличивание продукции невозможно без ущерба для продукции.	Принимается в следующей редакции: - эксперту проводящему тестирование продукции...

		<i>Дополнения необходимы, поскольку потребительская экспертиза проводится с подробным описанием в Акте товара, представленного на экспертизу с указанием маркировки в целях его идентификации</i>	
Раздел 5 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга, п.5.1, абзац 3	Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области», Исх. № 46/02 от 15.02.2011 г	Исключить: общественное объединение потребителей не должно раскрывать информацию о лаборатории, проводившей экспертизу, а также об экспертах (специалиста), непосредственно проводивших исследования до получения соответствующих запросов (требований) из судебных или правоохранительных органов. <b><i>Исключение абзаца необходимо в связи с тем, что потребительская экспертиза проводится в целях предъявления претензии к продавцу с доказательством наличия недостатков в приобретенном товаре и причин их возникновения, отраженных в Акте потребительской экспертизы.</i></b>	Отклоняется. Закрытие информации об экспертных лабораториях позволяет исключить влияние на мнение экспертов. В то же время, аргументы о том, что акт исследования может использоваться в качестве доказательства во время досудебных переговоров, должны быть учтены.  Данный абзац будет изложен в следующей редакции: общественное объединение потребителей вправе не раскрывать информацию о лаборатории, проводившей экспертизу, а также об экспертах (специалистах), непосредственно проводивших исследования до получения соответствующих запросов (требований) из судебных или правоохранительных органов.
Раздел 6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти, п.5.1	Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области», Исх. № 46/02 от 15.02.2011 г	Уточнить, в отношении каких руководящих органов установлен запрет на наличие в них государственных чиновников, членов законодательных и представительных органов власти;	Отклоняется. Структура руководящих органов общественного объединения изложена в его уставе.
Раздел 12 Проведение контрольных мероприятий	Общественное движение «Ассоциация потребителей	Изложить в следующей редакции: Общественные объединения потребителей	Принимается

<p>(проверок), п.12.1, абзац 1</p>	<p>Пензенской области», Исх. № 46/02 от 15.02.2011 г</p>	<p>в рамках полномочий, предоставленных действующим законодательством, проводят проверки соблюдения прав потребителей. Правил торгового, бытового и <b><u>иных видов обслуживания</u></b> в целях мониторинга соблюдения прав потребителей в конкретных сферах, устранения локального (единичного) нарушения прав потребителей либо устранения системного (массового) нарушения.</p>	
<p>Раздел 15 Финансирование общественных объединений потребителей, п.15.1, абзац 4</p>	<p>Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области», Исх. № 46/02 от 15.02.2011 г</p>	<p>Изложить в следующей редакции: - общественное объединение потребителей не должно принимать денежные средства от коммерческих организаций в качестве спонсорской или благотворительной помощи <b>за исключением денежных средств, направленных на реализацию уставных целей общественных объединений потребителей.</b></p>	<p>Данный абзац исключается.</p>
<p>Раздел 4 Общие принципы обеспечения добросовестной практики, п.3.1, последний абзац</p>	<p>Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)</p>	<p>Фразу «публично заявляет» заменить на «извещает участников проекта, программы»</p>	<p>Принимается</p>
<p>Раздел 5 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга, п.4 .1, последний абзац</p>	<p>Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)</p>	<p>Дополнить фразой «Исключение составляют специальные акции с привлечением СМИ».</p>	<p>Учтено в измененной редакции</p>

Раздел 5 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительског о мониторинга, п.4.2	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Разграничить, в каких случаях необходимо наличие опросных листов. Исключить, например, рейтинговые исследования, или исследования конкретного объекта одним экспертом.	Принимается частично (в ред. предложенной Яковлевым) <i>«закключение экспертизы должно основываться на протоколе <b>испытаний и других первичных документах</b>, позволяющих проверить факт проведения экспертизы и достоверность информации, использованной при составлении заключения»</i>
Раздел 6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти, п.5.1, абзац 6	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Заменить слово «органов» на фразу «комитетов, комиссий, Советов и пр.»	Принимается частично: дополнено словами: а также в состав комиссий, комитетов, рабочих групп и других структур.
Раздел 6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти, п.5.1, абзац 7	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Уточнить в чьих руководящих органах. (Своих?)	Принимается. Дополняется словами: «в руководящих органах общественных объединений»... далее по тексту
Раздел 7 Взаимодействие общественного объединения с производителям и товаров, работ или услуг, п. 7.3, абзац 3	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Норма не предусматривает вариант заказа со стороны коммерческой организации на мониторинг продукции т.е. случай, когда конфиденциальность оправдана.	Принимается
Раздел 8 Взаимодействие с потребителями, п.7.1, абзац 3	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	После слов «прав отдельных потребителей» вставить фразу «групп потребителей».	Принимается
Раздел 9 Взаимодействие со СМИ и	Елена Герасимова, Московское	После слов «публиковать рекламу» вставить «товаров и услуг».	Отклоняется, т.к. кроме товаров и услуг больше ничего рекламировать

широкое информирование потребителей, абзац 3	общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)		
Раздел 10, Предоставление рекомендаций, абзац 2	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Дополнить. Основанием для рекомендаций могут быть также подтвержденные жалобы потребителей и результаты анализа сопроводительной документации(памятки, . аннотации, инструкции).	Принимается
Раздел 12 Проведение контрольных мероприятий (проверок), п.11.3, абзац 1	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	После слова «разрабатывает» вставить слово «реализует». Дополнить раздел еще одним пунктом: Побуждение к устранению выявленных нарушений через суд.	Принимается
Раздел 13 Действия по предотвращению угроз	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Дополнить еще одним пунктом, касающимся обращения в суд.	Принимается
	Елена Герасимова, Московское общество защиты потребителей, (письмо от 31.03.2011)	Проект не регламентирует проведение общественными организациями товарных и иных экспертиз, направленных на определение качества в случае возникновения претензий со стороны конкретных потребителей. Считаю целесообразным предусмотреть ГОСТом общие нормы т.к. они могут быть необходимы для отдельных, работающих в этом направлении экспертной деятельности, организаций.	Отклоняется, т.к. это предмет другого ГОСТа
Раздел 4 Общие принципы	Яковлев Анатолий	...общественное объединение потребителей	Принимается

обеспечения добросовестной практики, п.3.2, абзац 5.	Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	<b>должно избегать</b> действий, порочащих других членов сообщества как путем устных высказываний в публичных местах, так и в средствах массовой информации.	
Раздел 5 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга, п. 5.1, абзац 3.	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	...такой подход сводит на нет возможность досудебного урегулирования, так как источник информации истец может установить только в судебном порядке.	Принимается с учетом замечаний Ассоциации потребителей Пензенской области Изложить в следующей редакции: общественное объединение потребителей Принимается раскрывать информацию о лаборатории, проводившей экспертизу, а также об экспертах (специалистах), непосредственно проводивших исследования до получения соответствующих запросов (требований) из судебных или правоохранительных органов.
Раздел 4 Общие принципы обеспечения добросовестной практики, п.3.2, абзац 4	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Изложить в следующей редакции <b>«заключение экспертизы должно основываться на протоколе испытаний и других первичных документах, позволяющих проверить факт проведения экспертизы и достоверность информации, использованной при составлении заключения»</b>	Принимается
Раздел 6 Взаимодействие общественного объединения с производителями и товаров, работ или услуг, п.6.1, абзац 3	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант»	я категорически против данного пункта по следующим основаниям: - во-первых, наука ушла вперед, а методики старые. К примеру, гистологию мы делали в ОблСЭС и институте народного хозяйства. В облСЭН – все по ГОСТ – исследователь	Принимается частично Изложить пункт в следующей редакции: «общественное объединение потребителей при выборе испытательных учреждений для проведения потребительских экспертиз обеспечивает соблюдение

	(письмо от 11.04.2011)	<p>смотрит в микроскоп, потом пишет мне протокол, которому я обязан верить В институте ушли вперед – там компьютерная программа. Кроме протокола я получаю все, что увидел исследователь, в том числе и на прилагаемом фото. Это фото можно показать и другому эксперту при возникновении спора о выводах. Но методика «не национализирована».</p> <p>- во-вторых, понятно, что контрольно-надзорные органы могут применить только «официальные» методики. А мы то почему не можем применить, к примеру методику, используемую в остальном мире? Негоже нам быть такими послушными.</p> <p>- в-третьих, нас не интересует, как изготовитель добивается заявленного качества. Нам важно знать – добился ли он его в итоге, в товаре. Поэтому проверять мы должны не по их хитрым методикам, а <u>наличие заявленного свойства у товара на прилавке</u>.</p> <p>- в-четвертых, применение нац. стандартов – дело добровольное. С чего бы обязательство? Это не правильно.</p>	положений национальных стандартов, описывающих соответствующие методики, если они соответствуют целям и задачам потребительской экспертизы.»
Раздел 6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти, п.б.1, абзац 1.	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Государственные услуги не подпадают под закон «ОЗПП» – нет возмездности по договору. Правильнее – « <b>при принятии соответствующих решений и нормативных документов</b> ».	Принимается. Изложить пункт в следующей редакции: Общественным объединениям потребителей необходимо взаимодействовать с органами государственной власти и местного самоуправления по вопросам, затрагивающим интересы потребителей, требовать от органов власти, исполнения обязательств по отношению к потребителям, защищать потребителей от нарушений их прав,

			допускаемых органами власти при оказании потребителям при принятии соответствующих решений и нормативных документов (в том числе при оказании государственных и муниципальных услуг).
Раздел 7 Взаимодействие общественного объединения с производителям и товаров, работ или услуг, п.7.3, абзацы 3,4.	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	это, не к 7.3 – при чем здесь одно юрлицо и выполнение работ по договору. А по сути, здесь бы надо задуматься над тем, какие услуги можно, точнее - какие нельзя.	Принимается. Изложить отдельными пунктами
Раздел 12 Проведение контрольных мероприятий (проверок), п.11.1, абзац 2	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Слова « <b>либо делается указание об отсутствии нарушений</b> » исключить. Это не расширяет возможности, а сокращает их. Так как предполагает обязательность составления документа при нулевых нарушениях. А всегда ли это необходимо? В случае тривиальной проверки по методу надзорного органа отбросим – безусловно. При проведении же потребительской проверки исследователь действует как потребитель. Т.е. для продавца он – покупатель. Если нарушений нет, то обязательно ли информировать об этом продавца? Думаю – нет. Исследователь может просто зафиксировать отсутствие нарушений в книге учета проверок (своей организации). 2. если нарушения выявлены, то исследователь, безусловно, должен их зафиксировать.	Принимается

		<p>При этом контакт с продавцом становится необходимым.</p> <p>Составляется акт, иной документ <b>или делается запись в книгу отзывов и предложений.</b> Поэтому пункт следует дополнить чем- то типа: <b>«Нарушение также может быть зафиксировано в Книге отзывов и предложений».</b></p> <p>Лично мне больше нравится книга. Если заниматься актами, то надо по серьезному. Наши обиды, что надзорные органы не принимают решения по нашим актам, часто необоснованы. Их деятельность формализована. Поэтому для принятия административных мер должен быть соблюден определенный порядок. В случае фиксирования в книге для дальнейших реагирований по нарушению достаточно сделать ссылку на поз. Книги отзывов и предложений.</p>	
<p>Раздел 13 Действия по предотвращению угроз, п.13.1, абзац 3</p>	<p>Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)</p>	<p>Формулировка «должно информировать» предполагает обязательство разместить, в том числе и за деньги. Что ОО может быть и не в состоянии.</p> <p>Лучше применить формулировку «должно <b>направить</b>» в средства массовой информации. Остальное не в нашей власти</p>	<p>Принимается</p>
<p>Раздел 15 Финансирование общественных объединений</p>	<p>Яковлев Анатолий Павлович, председатель</p>	<p>Это более жесткая формулировка по сравнению с законом. И малоисполняемая.</p>	<p>Принимается. Изложить в редакции: общественное объединение потребителей должно</p>

потребителей, п.15.1, абзац 2	Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Общественное объединение потребителей — не фонд.	<b>обеспечить доступ</b> к информации об источниках финансирования своей деятельности, а также информацию об использовании полученных денежных средств;
Раздел 15 Финансирование общественных объединений потребителей, п.15.1, абзац 3	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Запрет на конфиденциальность – да. Как предлагается – я против.	Принимается. Изложить в следующей редакции: при заключении договоров на выполнение работ и оказание услуг общественное объединение потребителей <b>должно избегать включения в договор положений о конфиденциальности;</b>
Раздел 15 Финансирование общественных объединений потребителей, п.15.1, абзац 4	Яковлев Анатолий Павлович, председатель Свердловского областного общества потребителей «Гарант» (письмо от 11.04.2011)	Исключить, поскольку это ограничение деятельности общественных объединений.	Отклоняется, т.к. формулировка соответствует международным принципам потребительского движения

Руководитель разработки \_\_\_\_\_

должность и наименование организации —

личная подпись

инициалы и фамилия

Разработчик стандарта или  
иной составитель сводки отзывов \_\_\_\_\_

должность

личная подпись

инициалы и фамилия