
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
(проект, первая редакция)

**РУКОВОДСТВО
ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

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.

Содержание

1	Область применения	1
2	Термины и определения	1
3	Общие принципы обеспечения добросовестной практики	1
4	Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга	3
5	Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти	4
6	Взаимодействие общественного объединения с производителями товаров, работ или услуг	4
7	Взаимодействие с потребителями	5
8	Взаимодействие со СМИ и широкое информирование потребителей	5
9	Предоставление рекомендаций	6
10	Заинтересованность (конфликт интересов)	6
11	Проведение контрольных мероприятий (проверок)	7
12	Действия по предотвращению угроз	8
13	Учет интересов групп потребителей	9
14	Финансирование общественных объединений потребителей	9

Введение

Настоящий стандарт предназначен для того, чтобы быть полезным для общественных объединений потребителей всех типов, как больших, так и малых, имеющих большой опыт деятельности, развивающихся и вновь создающихся. Не все части настоящего стандарта будут одинаково полезны для всех типов общественных объединений потребителей, все основные темы применимы для каждой организации.

Определение того, что применимо для конкретного общественного объединения и на что ему важно реагировать, осуществляется путем самостоятельного анализа и диалога с заинтересованными сторонами является ответственностью отдельной организации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1 Область применения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает свод правил и процедур, выявленных на основе лучшей практики, соблюдение которых обеспечивает приоритет интересов неопределенного круга потребителей в деятельности общественных объединений потребителей в современных социально-экономических условиях.

1.2. Настоящий стандарт также может быть применен для оценки добросовестности действий коммерческих и некоммерческих организаций, декларируемых как некоммерческая деятельность, совершаемая исключительно в интересах потребителей.

2 Термины и определения

2.1 **должная предусмотрительность**: Сознательный и методический учет и минимизация рисков с целью не допустить нежелательных негативных последствий решения в рамках имеющихся на момент принятия решения информации, опыта и ресурсов.

2.2 **прозрачность**: Открытость организации в отношении обстоятельств, влияющих или могущих оказать влияние на беспристрастность решений и действий организации.

2.3 **заинтересованная сторона**: Лицо или группа лиц, объединенных общим интересом, на который могут повлиять решения или действия организации.

2.4 **потребительская экспертиза**: Процедура определения степени соответствия товара (работы, услуги) интересам потребителей, в том числе заявленным свойствам продукта (работы, услуги), обычно предъявляемым требованиям, ожиданиям и предпочтениям потребителей; лучшим характеристикам аналогичных товаров (работ, услуг).

2.5 **сравнительная потребительская экспертиза**: Потребительская экспертиза группы аналогичных товаров в целях выявления соотношения их характеристик по значимым для потребителей показателям.

2.6 **потребительский мониторинг**: Наблюдение за товарами (работами, услугами), процессом из производства (оказания), производителями (исполнителями) с точки зрения интересов потребителей.

3 Общие принципы обеспечения добросовестной практики

3.1 Общественному объединению потребителей следует быть прозрачным в решениях и деятельности, которая оказывает воздействие на интересы потребителей. Объединение должно раскрывать в понятной, точной и полной форме в разумной и достаточной степени стратегию (миссию), решения и деятельность. Эта информация должна быть понятной для тех, на кого деятельность организации может оказывать существенное влияние (потребителей, производителей, исполнителей, продавцов) и должна быть своевременной, основанной на фактах, представленной в объективной форме, чтобы дать заинтересованным сторонам возможность оценить влияние действий и решений общественного объединения на их интересы.

Необходимые условия:

- доступность уставных документов;
- доступность информации о принципах деятельности, о составе руководящих органов, проведении собраний (заседаний) предусмотренных уставом;
- открытость сведений (отчетов) об использовании имущества.

Дополнительные меры:

- открытость стандартов и критериев, по которым организация оценивает результаты своей деятельности;
- в случае возникновения конфликта интересов при осуществлении деятельности, участии в реализации программ и проектов общественное объединение потребителей публично заявляет об этом.

3.2 Общественное объединение потребителей обязано учитывать интересы сторон в сфере влияния объединения потребителей, а также стремиться к предотвращению конфликтов внутри сообщества.

Необходимые условия:

- общественное объединение потребителей и его отдельные представители не должны допускать высказываний от имени всего сообщества, не имея на это полномочий;
- характеризуя свою деятельность общественное объединение потребителей не должно использовать термины «лучший», «главный», «единственный», «самый»;
- общественное объединение потребителей должно оказывать содействие другим общественным объединениям потребителей, в том числе путем обмена опытом в области организации и практики деятельности;
- общественное объединение потребителей не должно допускать действия, порочащие других членов сообщества как путем устных высказываний в публичных местах, так и в средствах массовой информации.

Дополнительные меры:

- общественное объединение потребителей должно избегать публичной критики в форме, которая могла бы нанести ущерб как потребительскому сообществу в целом, так и его отдельным членам. Прежде чем переносить спор в публичную сферу необходимо в максимальной степени использовать согласительные процедуры;
- общественные объединения потребителей должны разрабатывать процедуру рассмотрения жалоб, поступающих от потребителей или представителей других общественных организаций, на действия и решения общественного объединения потребителей и его сотрудников.

3.3. Общественному движению потребителей следует исходить из приоритета интересов потребителей, но учитывать любой заслуживающий внимания интерес других заинтересованных сторон;

Необходимые условия:

- при решении вопросов общественного значения, необходимо выявлять заинтересованные стороны;
- признавать юридические права и интересы заинтересованных сторон.

Дополнительные меры:

- общественное объединение потребителей должно информировать заинтересованные стороны о мотивах принимаемых действий и решений, особенно в случаях, когда интересы потребителей не совпадают с интересами других заинтересованных сторон.

3.4. Общественное объединение потребителей реализует в своей деятельности принцип верховенства закона, соблюдая все применимые законы и нормативные правовые акты. Это означает, в том числе, что общественное объединение принимает специальные меры для того, чтобы быть осведомленным о применимом законодательстве, информировать о требованиях нормативных правовых актов сотрудников объединения и контролировать, что требования соблюдаются.

Необходимые условия:

- общественному объединению следует соблюдать требования законов и нормативных актов во всех сферах, где объединение осуществляет свою деятельность;
- необходимо соответствовать собственному уставу, внутренним правилам и процедурам и применять их честно и беспристрастно.

Дополнительные меры:

- общественному объединению следует поддерживать информированность обо всех правовых обязательствах;
- периодически анализировать соответствие своей деятельности требованиям нормативных и внутренних документов.

4 Особенности организации потребительской экспертизы и потребительского мониторинга

4.1 При проведении потребительской экспертизы и потребительского мониторинга общественному объединению потребителей необходимо создавать условия для получения объективного результата.

Необходимые условия:

- эксперту представляются образцы продукции лишенные идентификаторов (наклеек, маркировок, лейблов) за исключением случаев, когда обезличивание продукции невозможно без ущерба для продукции.

Дополнительные меры:

- общественное объединение потребителей не должно раскрывать информацию о лаборатории, проводившей экспертизу, а также об экспертах (специалистах), непосредственно проводивших исследования до получения соответствующих запросов (требований) из судебных или правоохранительных органов.

4.2 Заключение экспертизы должно основываться на положениях, дающих возможность проверить обоснованность выводов на базе научных и практических данных.

Необходимые условия:

- общественное объединение потребителей для каждого случая проведения экспертизы разрабатывает методику, в которой описывает предмет, метод и объекты исследования, требования нормативных правовых актов, а также другие характеристики, на соответствие которым проводится экспертиза;
- заключение экспертизы должно основываться на протоколе испытаний, включающем опросные листы участников испытаний, а также другие первичные

ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

документы, позволяющие проверить факт проведения экспертизы и достоверность информации, использованной при составлении заключения.

Дополнительные меры:

– общественное объединение потребителей при выборе испытательных учреждений для проведения потребительских экспертиз обеспечивает соблюдение положений национальных стандартов, описывающих соответствующие методики.

5 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти

5.1 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 услуг (в том числе государственных и муниципальных услуг).

Необходимые условия:

– взаимодействие с органами государственной и муниципальной власти должно осуществляться по конкретным поводам и может быть направлено как на поддержку действий органов власти по конкретному вопросу, так и против этих действий;

– взаимодействие не должно создавать условий, позволяющих ограничивать общественные объединения потребителей в предъявлении к органам государственной власти и местного самоуправления претензий, связанных с нарушением прав потребителей;

– общественные объединения потребителей незамедлительно информируют органы государственной власти о выявлении на рынке продукции (работ, услуг), содержащих потенциальную опасность для жизни и здоровья граждан;

– общественные объединения потребителей участвуют в обсуждении нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования к продукции и услугам.

Дополнительные меры:

– для обеспечения интересов потребителей общественные объединения потребителей направляют своих представителей в состав органов местного самоуправления;

– общественные объединения потребителей могут устанавливать запрет на наличие в руководящих органах государственных чиновников, членов законодательных и представительных органов власти;

– общественные объединения потребителей требуют от органа государственной власти или органа местного самоуправления рассмотрения обращения о фактах или угрозах нарушения прав потребителей, и принятия эффективных мер в пределах своей компетенции, в том числе путем обжалования в установленном порядке действий (бездействий) органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц.

6 Взаимодействие общественного объединения с производителями товаров, работ или услуг

6.1 Общественные объединения потребителей создают условия для взаимодействия с производителями товаров работ и услуг путем создания или использования переговорных площадок (круглых столов, семинаров, конференций, дискуссий и др.).

6.2 Общественные объединения потребителей взаимодействуют с предпринимательскими организациями и коммерческими организациями на условиях равноправного партнерства.

6.3 Общественные объединения потребителей могут объединяться в одно юридическое лицо с организациями бизнеса в случаях, когда уставной целью нового объединения является поиск баланса интересов участников на товарном рынке. Такое объединение возможно лишь при условии обеспечения равных прав участников в системе «потребители – бизнес».

Необходимые условия:

- при выявлении нарушений прав потребителей общественные объединения потребителей информируют руководителя коммерческой организации о выявленных нарушениях и требуют устранения нарушений в разумный срок;

- выполнение работ или оказание услуг для коммерческих организаций общественное объединение потребителей осуществляет на основании договора, в котором четко определены предмет и цена. Общественное объединение должно обеспечивать публичность договоров с коммерческими организациями, в том числе путем отказа от включения в договор условий о конфиденциальности;

- договоры между общественными объединениями потребителей и коммерческими организациями могут содержать условие об использовании досудебных процедур урегулирования конфликтов.

Дополнительные меры:

- общественные объединения потребителей должны информировать организации бизнеса о том, что заключение договора на выполнение работ или оказание услуг не может трактоваться как отказ от предъявления претензий к данной организации при нарушении прав потребителей;

- общественные объединения потребителей принимают меры для исключения избрания в состав своих руководящих органов руководителей коммерческих организаций;

- уставы общественных объединений потребителей могут содержать запреты на принятие денежных средств от коммерческих организаций в качестве благотворительных или спонсорских взносов, а также в качестве оплаты за рекламу.

7 Взаимодействие с потребителями

7.1 Общественные объединения потребителей информируют граждан об их правах и способах их защиты, проводят потребительские испытания товаров работ и услуг, оказывают содействие в защите нарушенных прав, выявляют и пресекают нарушения прав неопределенного круга потребителей, анализируют действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей и вырабатывают предложения по его совершенствованию.

Необходимые условия:

- размещают в средствах массовой информации публикации о правах потребителей, участвуют в теле- и радиопрограммах, размещают информацию о правах потребителей в сети Интернет;

- предъявляют иски в суды в целях пресечения нарушений прав отдельных потребителей, а также неопределенного круга потребителей.

Дополнительные меры:

- создают службы консультирования потребителей, в том числе через собственные информационные ресурсы в сети Интернет;

- разрабатывают процедуры рассмотрения обращений и жалоб потребителей, включающие обязательное предоставление мотивированного ответа по существу обращения потребителя.

8 Взаимодействие со СМИ и широкое информирование потребителей

8.1 Общественные объединения потребителей стремятся к максимальной публичности своей деятельности, информированию потребителей обо всех значимых для них вопросах, используя для этого все возможные каналы связи.

Необходимые условия:

– общественные объединения потребителей стремятся публиковать полную информацию, полученную в результате всех аспектов деятельности, включая проведение потребительской экспертизы и мониторинга, в том числе, информацию о товарах (услугах), получивших низкие оценки в ходе экспертизы (мониторинга);

– общественные объединения потребителей, осуществляющие деятельность по проведению потребительской экспертизы, не должны публиковать рекламу в своих изданиях. Публикация результатов исследований не является рекламой.

Дополнительные меры:

– при распространении информации общественное объединение потребителей должно обеспечить соблюдение баланса интересов потребителей путем соотнесения интересов пострадавшего потребителя с интересами неопределенного круга потребителей.

9 Предоставление рекомендаций

9.1 Рекомендации (одобрения) общественного объединения потребителей должны быть направлены на реализацию права потребителя на информацию и свободный выбор товаров, а также обеспечивать приоритет интересов потребителей

Необходимые условия:

– рекомендации общественного объединения потребителей должны быть основаны на результатах испытаний (мониторингов), материалы которых не должны относиться к конфиденциальной информации;

– рекомендации должны касаться конкретной продукции (товара), либо конкретных действий изготовителя (продавца, исполнителя) по отношению к потребителю. Недопустимо предоставление рекомендации общественного объединения потребителей конкретному юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) в отношении его деятельности в целом;

– общественные объединения потребителей не должны создавать препятствий (в том числе финансового характера) для использования коммерческими организациями информации об участии продукции данной организации в сравнительных испытаниях (исследованиях), но вправе требовать указания на источник опубликования сведений о результатах испытания в предложенной и утвержденной редакции.

Дополнительные меры:

– общественные объединения потребителей могут устанавливать публичные процедуры предоставления права использования информации о победителях сравнительных испытаний, в том числе путем утверждения специальных знаков. Процедуры могут быть связаны с взиманием денежных средств и должны быть едиными для всех участников испытаний.

10 Заинтересованность (конфликт интересов)

10.1. Конфликты интересов могут быть личными, коммерческими, политическими, или финансовыми. Общественное объединение потребителей должно добровольно раскрывать информацию о своей заинтересованности в отношении действующих на

рынке коммерческих компаний, а также иную информацию, которая может повлиять на объективность принимаемых решений.

Необходимые условия:

- члены общественного объединения потребителей и его сотрудники должны добровольно заявлять о наличии обстоятельств, которые могут повлиять на объективность принимаемых решений;
- способ раскрытия информации о конфликте интересов должен обеспечить ее доступность для любых заинтересованных лиц;
- лица, заявившие о наличии конфликта интересов не должны участвовать в принятии решения (голосовании) по вопросу, в отношении которого заявлен конфликт.

Дополнительные меры:

- общественное объединение потребителей должно четко объяснить потребителям, в чем заключается конфликт интересов, даже при наличии сомнений в его актуальности;
- общественное объединение потребителей должно объяснить, какими способами исключена возможность влияния на результаты деятельности лиц, заявивших о конфликте интересов.

11 Проведение контрольных мероприятий (проверок)

11.1 Общественные объединения потребителей в рамках полномочий, предоставленных действующим законодательством, проводят проверки соблюдения прав потребителей, правил торгового и бытового обслуживания в целях мониторинга соблюдения прав потребителей в конкретных сферах, устранения локального (единичного) нарушения прав потребителей либо устранения системного (массового) нарушения.

Необходимые условия:

- при проведении проверки общественное объединение потребителей может требовать предоставления сведений и документов в объеме, предоставленном законодательством отдельному потребителю;
- по результатам проверки составляется акт, либо иной документ, в котором отражается информация о лицах, проводивших проверку, описываются методы проверки, а также фиксируются выявленные в ходе проверки нарушения (либо делается указание об отсутствии нарушений);
- при выявлении в ходе проверки нарушений прав потребителей, общественное объединение потребителей в зависимости от вида выявленного нарушения:
 - направляет документ, составленный по результатам проверки, в уполномоченный орган государственного контроля и надзора;
 - предъявляет в суд иск в защиту конкретного потребителя, либо неопределенного круга потребителей;
 - информирует о результатах проверки органы местного самоуправления;
 - информирует о выявленном единичном (локальном) нарушении продавца (собственника коммерческого предприятия) любым доступным способом, например путем составления записи в книге жалоб и предложений, либо путем направления требования об устранении нарушений и др.

Дополнительные меры:

- общественное объединение потребителей ведет учет проведенных контрольных мероприятий по следующим характеристикам:
 - место и время проведения проверки;

ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

- вид и номер документа, составленного по результатам проверки;
- меры, принятые по результатам проверки.

11.2 Общественные объединения потребителей проводят мониторинги с целью изучения предпочтений потребителей, выявления проблем, с которыми сталкиваются или могут сталкиваться потребители.

Необходимые условия:

- мониторинг проводится по заранее разработанной программе с использованием методов анонимной закупки, визуального наблюдения, а также изучения документов и материалов;
- результаты мониторинга должны быть доступны как потребителям, так и коммерческим организациям, деятельность которых проверялась в ходе мониторинга.

Дополнительные меры:

- по результатам мониторинга общественное объединение потребителей принимает меры для устранения выявленных нарушений интересов потребителей, в том числе путем:
 - разработки предложений по совершенствованию законодательства;
 - разработки предложений по совершенствованию процедур предоставления услуги (особенно в сферах услуг, предоставляемых субъектами монополий или органами власти);
 - направления результатов мониторинга в уполномоченные органы государственной власти для пресечения выявленных нарушений прав потребителей;
 - принятия меры для привлечения к ответственности лиц, виновных в нарушении прав потребителей.

11.3 В случае выявления в ходе проверки нарушений системного характера (массовых нарушений прав или интересов потребителей), общественное объединение потребителей разрабатывает план мероприятий по устранению выявленных нарушений, включающий:

- широкое информирование потребителей о выявленной проблеме;
- разработку рекомендаций для потребителей;
- разработку требований к коммерческим организациям по устранению допущенного нарушения;
- разработку предложений по совершенствованию нормативного регулирования в соответствующей сфере.

12 Действия по предотвращению угроз

12.1. При выявлении в ходе контрольных мероприятий опасности для жизни, здоровья или имущества потребителей, общественное объединение потребителей принимает незамедлительные меры для минимизации рисков и предотвращения причинения вреда потребителям.

Необходимые меры:

- общественное объединение потребителей должно незамедлительно информировать уполномоченные органы государственной власти о выявленных опасностях и требовать принятия мер по приостановлению деятельности, создающей угрозу жизни, здоровью или имуществу потребителей;
- общественное объединение потребителей должно через средства массовой информации сообщить потребителям о выявленной угрозе, а также о действиях, которые необходимо предпринимать для предотвращения причинения вреда;

– общественное объединение потребителей должно проинформировать производителей (продавцов, исполнителей) о том, что в результате их действий возникла угроза причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

Дополнительные меры:

– общественное объединение потребителей может предложить производителям (продавцам, исполнителям), а также уполномоченным органам государственной власти, разработать программу действий по предотвращению угрозы причинения вреда потребителям, а также по выработке процедур возмещения имущественного ущерба причиненного потребителям вследствие приобретения опасной продукции (работ, услуг).

13 Учет интересов групп потребителей

13.1 Действия общественного объединения в интересах конкретного потребителя должны быть соотнесены с интересами неопределенного круга потребителей.

Необходимые условия:

– общественное объединение потребителей должно провести анализ последствий действий в интересах отдельного потребителя на предмет их соответствия интересам неопределенного круга потребителей;

– общественное объединение потребителей должно информировать потребителей о случаях, когда интересы отдельного потребителя не совпадают с интересами неопределенного круга потребителей.

Дополнительные меры:

– размер выставляемых штрафов и иных не прямых убытков не должны создавать ситуацию, при которой потребители, столкнувшиеся с аналогичной проблемой, будут лишены возможности получить компенсацию прямых убытков.

14 Финансирование общественных объединений потребителей

14.1. Финансирование общественного объединения потребителей должно основываться на источниках, обеспечивающих независимость действий и решений в отношении субъектов рынка.

Необходимые условия:

– общественное объединение потребителей должно публиковать информацию об источниках финансирования своей деятельности, а также информацию об использовании полученных денежных средств;

– при заключении договоров на выполнение работ и оказание услуг общественное объединение потребителей должно добиваться от контрагентов согласия на публикацию информации о договоре;

– общественное объединение потребителей не должно принимать денежные средства от коммерческих организаций в качестве спонсорской или благотворительной помощи, а также в качестве оплаты за рекламу.

Дополнительные меры:

– общественные объединения потребителей не должны заключать договоров, ограничивающих общественное объединение потребителей в выявлении и пресечении нарушений прав потребителей в конкретной сфере или по отношению к конкретному юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

УДК

ОКС 03.120

Ключевые слова: общественное объединение потребителей, добросовестная практика, защита прав потребителей, потребительская экспертиза
