

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

ГОСТ Р
*(проект, первая
редакция)*

**Руководство по добросовестной практике производителей
при обращении потребительских
организаций по фактам нанесения ущерба при использовании
некачественных и опасных потребительских товаров**

Настоящий проект стандарта не подлежит применению
до его утверждения

Москва
АНО РИПИ
2016

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (РИПИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от №

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены ГОСТ Р 1.0 – 2012 (раздел 8).

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты».

Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

**Руководство по добросовестной практике производителей
при обращении потребительских
организаций по фактам нанесения ущерба при использовании
некачественных и опасных потребительских товаров**

Дата введения —

1. Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на деятельность производителей товаров при взаимодействии с потребительскими организациями по выявленным фактам причинения вреда (угрозы причинения вреда) при использовании потребителями товаров, а также на деятельность потребительских организаций при выявлении опасных товаров.

1.2 Стандарт устанавливает свод правил и процедур, выявленных на основе изучения лучшей практики, соблюдение которых обеспечивает разумный баланс интересов производителей и потребителей и приоритет защиты интересов потребителей от опасной и некачественной продукции, а также содержит рекомендации по дальнейшему улучшению практики взаимодействия.

1.3 Стандарт также может применяться для взаимодействия производителей с иными субъектами рынка (отдельными потребителями, группами потребителей, производителями аналогичных товаров и др.).

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие государственные стандарты:

ГОСТ Р 54884–2011 Добросовестная практика в области защиты прав потребителей. Термины и определения.

ГОСТ Р 54888–2011 Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 обращение потребительской организации (далее обращение): Направленные производителю товаров (вне зависимости от формы собственности) или должностному лицу организации-производителю товаров в письменной форме или в форме электронного документа заявление или жалоба.

3.2 заявление: Сообщение о выявленных на потребительском рынке опасных товарах, причинивших (создающих угрозу причинения) вреда потребителям, а также о выявленных нарушениях обязательных требований при производстве товаров.

3.3 жалоба: Требование о восстановлении или защите нарушенных прав гражданина (группы граждан), пострадавших от использования некачественного или опасного товара.

3.4 опасный товар: Товар, имеющий неустранимые дефекты, использование которого может причинить вред жизни, здоровью и (или имуществу) потребителя или окружающей среда.

3.5 потенциально опасный товар: Товар, содержащий вредные для потребителя и/или окружающей среды вещества или выделяющий их в окружающую среду при использовании.

Примечание–Потенциально опасные товары представляют опасность для потребителей и окружающей среды при нерациональном использовании или нарушении правил эксплуатации.

3.6 некачественный товар: Товар, не соответствующий обязательным требованиям нормативных правовых актов, либо товар не соответствующий заявленным свойствам (фальсифицированный товар).

4. Рекомендации по оформлению обращения потребительской организации

При выявлении на рынке опасного, некачественного товара или товара, не соответствующего заявленным свойствам (далее – фальсифицированного) объединение потребителей вправе проинформировать об этом производителя товара.

Обращение к производителю должно быть изложено в письменном виде и содержать краткую информацию о потребительской организации (цели, задачи, учредители, прочее) и результатах проведенных испытаниях. В нем указываются следующие данные:

- наименование изделия и уточняющие данные: артикул, норматив на изделие (ГОСТ, ТУ и т. д.), вид упаковки (фасовки), вес;
- данные изготовителя (наименование, адрес);
- данные места закупки (наименование торгового предприятия, адрес) и ее дата;
- сведения о выявленных нарушениях (ссылки на конкретный пункт нормативного правового акта; данные исследования (параметр, значение), граница нормы).

К письму прилагаются копии следующих документов:

- 1) чека на покупку;
- 2) акта закупки;
- 3) акта обезличивания и шифрования образца;
- 4) акта приема-передачи в испытательную лабораторию*;
- 5) протокола испытаний*.

* - последние два документа могут передаваться производителю обезличенными (т.е. без указания наименования испытательной лаборатории) с целью предотвращения возможного давления на экспертов и лабораторию.

Обращение потребительской организации может завершаться просьбой прокомментировать полученные результаты в срок до 10 рабочих дней и указанием предполагаемой даты публикации или начале распространения полученной информации о результатах проведенного исследования.

5. Действия производителя по проверке обоснованности поступившего обращения

5.1 Производители товаров взаимодействуют с объединениями потребителей на условиях равноправного партнерства. Объединения потребителей не обладают по отношению к производителям товаров и услуг властными полномочиями и должны руководствоваться действующим законодательством и интересами потребителей.

5.2 Производитель регистрирует все поступившие обращения потребительских организаций по вопросам, связанным с выявлением на рынке опасных (потенциально опасных) и фальсифицированных товаров и проводит первичную проверку обоснованности поступившего обращения на основании анализа приложенных к обращению сопроводительных документов.

При отсутствии в обращении объединения потребителей документов, позволяющих проверить исчерпывающе обоснованность обращения, производитель запрашивает у потребительской организации дополнительные документы, поясняющие, на основании каких именно данных сделан вывод об опасности (потенциальной опасности) или фальсификации товара.

5.3 По результатам первичного анализа документов производитель делает вывод о наличии/отсутствии оснований для проведения дополнительной проверки и принятия мер к предотвращению выпуска опасного (потенциально опасного) или фальсифицированного товара.

5.4 После проведения внутреннего расследования по поступившей претензии производителю рекомендуется письменно проинформировать потребительскую организацию о принятом решении по дальнейшим действиям. Решение может иметь несколько вариантов. Основные из них приведены ниже:

- а) предоставить данные собственного исследования продукции, по которой получена претензия, подтверждающие ее безопасность и качество и предложить провести совместные дополнительные исследования с целью установления истины;
- б) признать обоснованность выводов потребительской организации об опасности (фальсифицированности) товара, указать причину возникшей проблемы, принять программу по ее устранению и сообщить потребительской организации о результатах;
- в) признать обоснованность выводов потребительской организации об опасности (фальсифицированности) товара и предложить потребительской организации принять участие в мероприятиях по устранению выявленных

недостатков и пере проверке новых образцов продукции, поступающей в продажу после проведения корректирующих мероприятий.

6. Взаимодействие производителя с потребительской организацией по проверке обоснованности обращения

6.1 В варианте а) п.5.4 производителю предлагается провести совместное с потребительской организацией арбитражное испытание по следующей схеме:

- 1) совместно выбирается независимая лаборатория (арбитражная), которая ранее не участвовала в испытаниях;
- 2) контрольный образец продукции, хранящийся в потребительской организации, идентифицируется производителем как собственный;
- 3) контрольный образец передается в выбранную испытательную лабораторию для проведения исследования только по спорному параметру;
- 4) полученные результаты повторного (арбитражного) исследования поступают как в потребительскую организацию, так и производителю;
- 5) заказчиком испытаний является потребительская организация;
- 6) оплату испытаний проводит производитель.

Если по результатам испытания контрольного образца, данные, полученные ранее, подтверждаются, то производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний), а данные о товаре-нарушителе направляются в контрольно-надзорные органы.

Если по результатам испытания контрольного образца, данные, полученные ранее, не подтверждаются, то производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний). Производитель вправе потребовать от потребительской организации проведения расследования в отношении испытательной лаборатории, предоставившей первичные результаты. Потребительской организацией проводится внутреннее расследование с целью выявления причины полученного отрицательного результата.

В результате исследования продукции, подтвердившей свою безопасность и качество, вносятся необходимые изменения и корректировки в полном соответствии с данными, полученными в рамках повторных (арбитражных) испытаний.

6.2 В случае, если реализуется вариант в) п.5.4. или, если на каком-либо этапе взаимодействия производитель проводит корректирующее действие (проводит внутреннее расследование, устанавливает причину несоответствия), то со стороны потребительской организации возможна помощь в устранении выявленных несоответствий, например:

- 1) предоставление производителю рекомендаций экспертов по возможным причинам несоответствия и по путям их устранения;
- 2) проведение аудита производства с целью выявления возможных причин несоответствия.

6.3 В случае, если производитель провел корректирующие действия, данные и информация об этом передается в потребительскую организацию. В случае возникновения вопросов или сомнений в достоверности представленных производителем данных и информации о проведенных им корректирующих мерах, потребительская организация вправе направить уточняющий запрос.

6.4 В случае, если представленные производителем объяснения и описание принятых мер признаны потребительской организацией обоснованными, то производятся повторные подтверждающие испытания по следующей процедуре:

- а) производится закупка образца продукции, выпущенной после проведения корректирующих мер (с учетом контрольного образца);
- б) время закупки определяется индивидуально с момента подтверждения производителем корректирующих действий с учетом времени цикла производства и дистрибуции продукции: на момент закупки в продаже должен быть уже «откорректированный» товар;
- в) испытание образца проводится в испытательной лаборатории, показавшей несоответствие образца действующим нормативам;
- г) оплата испытания производится производителем.

6.5 В случае, если новое исследование показывает соответствие образца нормативу, проблема считается решенной. Производитель при этом информируется, что несоответствие устранено. Информация о принятых производителем мерах и устранении выявленных нарушений размещается на сайте потребительской организации и направляется в контрольно-надзорные органы.

В случае если повторные испытания показали наличие нарушений, производителю направляется информационное письмо, а данные о выявленном нарушении направляются в контрольно-надзорные органы.

6.6 В зависимости от степени потенциальной опасности товара, по которому выявлено нарушение, производитель может включать в корректирующие мероприятия информирование потребителей о соблюдении определенных правил при использовании данного товара, а также меры по ограничению реализации товара на период проведения проверки и корректирующих действий.

7. Действия производителя в случае отказа потребительской организации от взаимодействия

7.1 Если потребительская организация в обращении к производителю требует принятия мер по отзыву товара от потребителей или прекращению выпуска товара, но при этом отказывается от любых форм взаимодействия по проведению проверки обоснованности обращения, производитель вправе:

- провести проверку обоснованности поступившего обращения без участия потребительской организации;
- уведомить потребительскую организацию о проведении проверки обоснованности поступившего обращения. В уведомлении должен содержаться срок проведения проверки, а также просьба приостановить любые публикации до завершения проверки.

7.2 По окончании процедуры проверки обоснованности поступившего обращения производитель уведомляет потребительскую организацию о ее результатах. В случае если факты, изложенные в обращении, не подтвердились, производитель в уведомлении может проинформировать потребительскую организацию о намерении защищать деловую репутацию в судебном порядке при появлении публикаций о выявлении опасного (фальсифицированного) товара.

Библиография

- [1] ГОСТ Р 56691–2015 Безопасность потребительских товаров
Руководящие указания для поставщиков
и распространителей продукции.
Разработчик: Автономная некоммерческая
организация Российский институт
потребительских испытаний, Москва, 2015 г.
- [2] ГОСТ Р 54884—2011 Добросовестная практика в области защиты
прав потребителей. Термины и определения.
Разработчик: Автономная некоммерческая
организация Российский институт
потребительских испытаний, Москва, 2011 г.
- [3] ГОСТ Р 54888–2011 «Руководство по добросовестной практике
для организаций по защите прав
потребителей». Разработчик: Автономная
некоммерческая организация Российский
институт потребительских испытаний,
Москва, 2011 г.

УДК 006.88

ОКС 03.120; 13.120

Ключевые слова: опасные товары, качество товара, требования к качеству, защита прав потребителей, обращение потребителей

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация

«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

Руководитель разработки

Председатель Экспертного Совета

_____ Волчек С. Г.

личная подпись

Председатель Высшего Совета АНО РИПИ

_____ Виноградова И.В.

личная подпись

председатель некоммерческой организации

«Коллегия адвокатов Московской области “Сила права”»,

ведущий эксперт по юридическим вопросам

_____ Сорк Д.М.

личная подпись