

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО**

**ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р**

---

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ФАКТАМ ОБНАРУЖЕНИЯ ТОВАРОВ, НЕ  
СООТВЕТСТВУЮЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ ИЛИ  
ЗАЯВЛЕННЫМ СВОЙСТВАМ.  
РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ.**

**Издание официальное**

**Москва  
Стандартинформ  
2017**

Председатель ТК 111

Исполнитель  
Тел.: (499)165-56-71, Моб.тел.:8 (917)077-34-57  
info@ripi-test.ru

И. В. Виноградова  
А.Ю. Ярмухаметова

## 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 в статье 26 Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации». 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](http://www.gost.ru))*

Стандартинформ, 2017

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

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ФАКТАМ ОБНАРУЖЕНИЯ ТОВАРОВ, НЕ  
СООТВЕТСТВУЮЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ ИЛИ  
ЗАЯВЛЕННЫМ СВОЙСТВАМ.**

**Руководство по добросовестной практике.**

Cooperation of producers and consumer organizations on the facts of detection of goods that do not meet the mandatory requirements or the declared properties.

Guidelines on diligent practice.

---

**Дата введения — 2018—06—01**

**1. Область применения**

1.1 Настоящий стандарт распространяется на деятельность производителей товаров при взаимодействии с потребительскими организациями при выявлении несоответствия потребительских товаров обязательным требованиям или заявленным свойствам, 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 опасных товаров и (или) товаров ненадлежащего качества, 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): Направленное производителю товаров (вне зависимости от формы собственности) или должностному лицу организации-производителю товаров в письменной форме или в форме электронного документа заявление.

**3.2 заявление:** Письменный документ, содержащий сведения о выявленном на потребительском рынке опасном товаре, а также о выявленных нарушениях обязательных требований при производстве товаров.

**3.4 опасный товар:** Товар, использование которого причинило или может причинить вред жизни, здоровью и (или имуществу) потребителя или окружающей среде.

**3.5 товар ненадлежащего качества:** 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 товара, товара ненадлежащего качества (фальсифицированного) потребительская организация информирует 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 исследований. В нем указываются следующие данные:

- наименование изделия и уточняющие данные: артикул, норматив на изделие (ГОСТ, ТУ и т. д.), вид упаковки (фасовки), вес (для пищевой продукции), технические характеристики (для непившевой продукции);
- 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).

К обращению прилагаются копии следующих документов:

- 1) чека на поупку;
- 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 потребительскими организациями на условиях равноправного партнерства. Потребительская организация не обладает по отношению к производителям товаров и услуг властными полномочиями, то есть не является органом государственной власти, и должна руководствоваться действующим законодательством и интересами потребителей.

5.2 Производитель регистрирует все поступившие обращения потребительских организаций по вопросам, связанным с выявлением на рынке

опасных товаров и товаров ненадлежащего качества, и проводит первичную проверку обоснованности поступившего обращения на основании анализа приложенных к обращению сопроводительных документов.

При отсутствии в обращении потребительской организации документов, позволяющих проверить исчерпывающе обоснованность обращения, производитель запрашивает у потребительской организации дополнительные документы, поясняющие, на основании каких именно данных сделан вывод об 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 или фальсифицированного товара.

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

- а) предоставить данные собственного исследования товара, по которому получена претензия, подтверждающие его 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 перепроверке новых образцов товаров, поступающих в продажу после проведения корректирующих мероприятий.

## **6. Взаимодействие производителя с потребительской организацией при признании обоснованности обращения**

6.1 В случае, если реализуется вариант б) п.5.4. производитель разрабатывает программу устранения выявленных недостатков в товаре.

6.2 Производитель совместно с потребительской организацией принимают меры к доведению до потребителей информации о наличии недостатков в товаре,

способах устранения выявленных недостатков, а также о предлагаемых потребителям компенсационных мерах.

6.3 Информация о порядке устранения выявленных недостатков в товаре в обязательном порядке включается в общую информационную рассылку для СМИ и информационных агентств и должна содержать точное наименование товара, указание на выявленный недостаток, правила безопасной эксплуатации товара (если необходимо), способы устранения недостатков и иные сведения, на основании которых потребитель сможет принять решение о последствиях дальнейшей эксплуатации (употребления) товара без устранения выявленного недостатка.

## **7. Взаимодействие производителя с потребительской организацией по проверке обоснованности обращения**

7.1 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 товара, хранящийся в потребительской организации, идентифицируется производителем как собственный; при этом составляется акт об идентификации товара производителем, один экземпляр которого передается потребительской организации;
- 3) контрольный образец товара 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;

Если по результатам испытания контрольного образца, данные, полученные ранее, подтверждаются, то производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний), а данные о товаре-нарушителе передаются 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 результаты исследования продукции, подтвердившей свою безопасность и качество, вносятся необходимые корректировки и комментарии в полном соответствии с данными, полученными в рамках повторных (арбитражных) испытаний.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 товара, выпущенного после проведения корректирующих мер (с учетом контрольного образца);
- б) время закупки определяется индивидуально с момента подтверждения производителем завершения корректирующих действий с учетом времени цикла производства и дистрибуции продукции;
- в) испытание образца проводится в испытательной лаборатории, показавшей несоответствие образца действующим нормативам;
- г) затраты потребительской организации на проведение испытаний погашаются производителем.



7.5 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.

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

7.6 В зависимости от степени 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.

## **8. Действия производителя в случае отказа потребительской организации от взаимодействия**

8.1 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 указываться срок проведения проверки, а также просьба приостановить любые публикации до завершения проверки.

8.2 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 свою деловую репутацию в судебном порядке при появлении публикаций о выявлении опасного (или 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.
- [3] 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.
- [6] 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; 366.53

ОКС 03.120; 13.120

Ключевые слова:

---

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