

Раздел 2.

Уведомления о результатах испытаний и ведение переговоров с производителями

Настоящий регламент разработан на основании и в соответствии с ГОСТ Р 57490-2017 «Взаимодействие производителей и потребительских организаций по фактам обнаружения товаров, не соответствующих обязательным требованиям или заявленным свойствам. Руководство по добросовестной практике». Отправитель первичного сообщения определяется в зависимости от того, какая именно организация формально является инициатором испытаний (СПРОС или РИПИ), запросы от имени СПРОСа предпочтительнее, т.к. позволяют, апеллируя к закону о СМИ, требовать ответ в течение 7 календарных дней.

Производителям, чья продукция показала несоответствие требованиям ТР ТС или ГОСТ, направляется типовое письмо (образец письма приведен в Приложении 1).

В письме содержится краткая информация о РИПИ/СПРОСе (цели, задачи) и проводимых РИПИ/СПРОСом испытаниях, а также указываются следующие данные:

— сведения о товаре (торговая марка, наименование товара, артикул/сорт..., нормативный документ на товар (ГОСТ, ТУ и т. д.), вид упаковки (фасовки), вес, дата изготовления, номер партии и прочее);

— сведения об изготовителе (наименование, адрес);

— сведения о закупке (дата, наименование торговой точки, адрес);

— сведения о выявленных нарушениях. К письму

прилагаются сканы следующих документов:

1. чек на покупку;
2. акт закупки;
3. акт пломбирования, обезличивания и шифрования (если требуется, может быть совмещен с актом закупки);
4. акт приема-передачи (если в ИЛ образцы предоставлял не закупщик) и/или заявка в ИЛ
5. протокол испытаний*;
6. заключение (если имеется);
7. фото закупленных образцов;

8. фото обезличенных образцов для испытаний (если проводилось обезличивание).

Во всех случаях сотрудник РИПИ, готовящий информационное письмо, должен самостоятельно проверить корректность заполнения прилагаемых форм (указанные даты, номера упоминаемых Актов, фамилии и данные упоминаемых сотрудников, наименование продукции и производителя, количество листов в каждом приложении, и т.д. и т.п.). В случае выявления несоответствия в формах документы отправляются на корректировку сотруднику, занимающемуся формированием данных форм.

Завершается письмо предложением прокомментировать полученные результаты в срок не более 7 рабочих дней и указанием предполагаемой даты публикации информации о результатах проведенного исследования на сайте РИПИ и/или СПРОС <http://ripi-test.ru/> <http://spros-online.ru/> (Примечание: секретарь-референт должен удостовериться в получении письма адресатом - либо получив подтверждение по мейлу, либо позвонив в организацию. Данные об отправленном сообщении (и обо все переписке) сразу же заносятся секретарем -референтом в БД переписки по претензиям.

В случае, если адресат **просит дополнительное время на ответ** - в соответствии со ст. 40 «Закона о СМИ» отсрочка ответа со стороны адресата, как и отказ от предоставления информации должна **быть оформлена письменно**, направлена в редакцию СМИ **в 3 дневный срок** с момента получения, содержать **причины отказа/отсрочки**. В этом случае РИПИ необходимо оценить указанные причины задержки и, исходя из этой оценки, отвечать. В любом случае, из соображений здравого смысла, задержка не может превышать 2 недели. Таким образом, если причина задержки оценивается **как объективная** - то РИПИ или СПРОС не публикует материал теста и ждет получения ответа в заявленный производителем срок. Если же причина задержки оценивается **как необъективная** и является просто затягиванием переписки - РИПИ публикует материал, указываем, что производитель необоснованно затягивает переписку. Производителю в этом случае сообщаем о своей оценке его ответа.

Возможные дальнейшие отношения с производителем зависят от вариантов его реакции на выявленное(ые) нарушение(я). :

1. Производитель не отвечает на информационное письмо (уведомление) в предусмотренный 7 дневный срок.

В этом случае данные о результатах проведенных испытаниях публикуются, о выявленных нарушениях также письменно информируется Роспотребнадзор. Письмо в Роспотребнадзор направляется не позднее, чем через 3 дня после истечения 7 дневного срока на ответ, предоставленного производителю.

2. Производитель согласен с выводами теста - принимает возможность наличия нарушений в своей продукции, в связи с чем принимает повышенные меры контроля.

В этом случае РИПИ письменно информирует производителя, что получил информацию о корректирующих мероприятиях, проводимых производителем, и что продукция производителя будет находиться на контроле РИПИ, высылая письмо стандартного содержания:

«Ваш ответ исх. от получили, информацию приняли к сведению. Информировем Вас о том, что качество и безопасность продукции Вашего предприятия будет находиться на контроле электронного журнала для потребителей «СПРОС» (www.spros-online.ru. свидетельство Эл № ФС77-56122 от 15 ноября 2013 г.) и Российского института потребительских испытаний (РИПИ) (www.ripi-test.ru. свидетельство Эл № ФС77-54723 от 17 июля 2013 г.)».

Данные о результатах проведенных испытаниях публикуются, сопровождаются комментарием, что производитель усилил контроль за продукцией и что данная продукция будет теперь находиться на контроле РИПИ. Письмо в Роспотребнадзор о выявленных нарушениях не направляется.

3. Производитель не согласен с выводами теста. Опционально при этом производитель присылает собственные протоколы на ту же партию товара, что участвовала в испытаниях.

В этом случае производителю, при наличии КО (предполагаем, что КО закупаются во всех случаях, но на них может истечь срок годности - фактически это касается всех скоропортящихся продуктов) предлагается провести совместное арбитражное испытание по согласованной программе по следующей схеме:

1. совместно выбирается независимая лаборатория (арбитражная), которая не участвовала в первичных испытаниях;
2. проводится процедура идентификации одного из контрольных образцов

продукции, хранящихся в РИПИ;

3. контрольный образец передается в выбранную испытательную лабораторию для проведения испытаний только по спорным показателям;

4. испытания и связанные с этим издержки опционально **предлагается** компенсировать производителю - частично или полностью.

В случае согласия производителя с предложенной схемой, заключается договор между ним и РИПИ на проведение повторных испытаний продукции производителя. Если по результатам испытаний контрольного образца, данные, полученные в рамках первичных испытаний, подтвердились, то производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний), а данные о товаре-нарушителе направляются в контрольно-надзорные органы.

Если по результатам испытаний контрольного образца, данные, полученные в рамках первичных испытаний, не подтвердились, то производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний). РИПИ при этом вносит коррективы в публикуемый по результатам испытаний материал, а производитель вправе предъявить претензии ИЛ, проводившей первичные испытания. Во всех остальных случаях информация о выявленных нарушениях публикуется.

В случае отсутствия КО или невозможности/нежелания производителя провести повторные испытания информация о нарушениях публикуется с приложением краткого содержания сути переписки с производителем.

4. Производитель необоснованно затягивает ответ, предъявляя РИПИ встречные формальные и/или необоснованные претензии, связанные с использованными методиками, отбором и транспортировкой проб и т.д.

В этом случае производителю оперативно (в течение 3 рабочих дней) направляется письмо, разъясняющее позицию РИПИ и указывающее на некорректность ответа производителя. Разъяснительное письмо РИПИ должно конкретно указывать на неправомерность запросов, неправомерное использование ГОСТов и т.д., одновременно указывая на то, что, по сути производитель не отвечает на поставленные вопросы. Если в процессе переписки возникает необходимость в получении комментариев специалистов,

то соответствующий запрос направляется РИПИ в ИЛ или иное профильное учреждение в течении 3 дней с момента получения письма производителя, производитель же при этом информируется о том, что его запрос или утверждение передано для комментариев специалистам. Если после нескольких циклов «обмена письмами» производитель продолжает отвечать не по сути, переписка завершается, при этом производитель информируется, что «не получив ответов по существу на поставленные вопросы СПРОС информирует о публикации результатов испытаний в ближайшее время и уведомляет контрольные органы», материал о нарушениях публикуется, кратко описывается ход переписки с производителем.

По каждому товару, попавшему в категорию «товар с нарушениями», формируется «файл проблемы». В «файл проблемы» заносится хронология взаимодействия РИПИ с производителем конкретного товара, тезисное описание хода работы и прикладываются сканированные рабочие материалы (копии писем, акты закупки, протоколы испытаний, протоколы согласительных встреч и иные документы), возникающие по ходу работы с производителем до момента завершения взаимодействия с ним.

Ведение переписки с Роспотребнадзором.

Варианты ведения переписки с Роспотребнадзором зависят от характера выявленных нарушений:

1. В случае выявления реальной угрозе жизни и здоровью потребителей (обнаружение БГКП, сальмонеллы, стафилококков, ядовитых в-в, или радиационного заражения - письмо в территориальное отделение РП направляется немедленно, даже в случае отсутствия части данных, но при обязательном наличии протокола испытаний. В письме должна быть указана конкретная опасность, перечислены все данные, позволяющие идентифицировать опасный товар (наименование продукции, наименование Изготовителя и т.д.) и указано, что недостающие документы (как правило - акты закупки, заявка в ИЛ и т.д.) будут отправлены в Роспотребнадзор в ближайшее время. Цель данного письма - остановить распространения опасной продукции.
2. В общем случае, когда испытания выявляют несоответствие, направляется письмо в РП после завершения переписки с производителями.

3. В случае, если производитель признал выявленные нарушения и провел корректирующие действия и/или сами нарушения были «минимальны» - например, несоответствия реальных показателей нормам ТУ, по которому сделан продукт - уведомление в РП не направляется.

Контроль за перепиской с РП ведется также, как и с производителем.

В публикацию, выходящую по теме испытаний, обязательно включается фраза: « материалы о выявленных нарушения переданы в территориальное управление Роспотребнадзора».