ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54886— 2011

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (АНО «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 22 декабря 2011 г. № 1658-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «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)

© Стандартинформ, оформление, 2013, 2019

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

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Координация деятельности контрольно-надзорных органов . . . 1
4 Взаимодействие с общественными организациями потребителей . . . 2
5 Взаимодействие с производителями (исполнителями, продавцами) . . . 3
6 Взаимодействие с гражданами . . . 3
7 Информационная политика . . . 3
8 Взаимодействие с испытательными лабораториями и испытательными центрами . . . 5
9 Проведение проверок . . . 5
10 Действия по предотвращению угроз . . . 6

Введение

Контроль и надзор на потребительском рынке являются потенциально весьма конфликтной деятельностью, поэтому добросовестность практики контрольно-надзорных органов в значительной степени определяет эффективность их деятельности, основанной на доверии к ним как со стороны потребителей, так и производителей (исполнителей, продавцов).

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ

Guidelines on diligent practice for control and supervising bodies on stage of circulation of commodities

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на деятельность контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав потребителей.

1.2 Настоящий стандарт устанавливает минимальные требования к практике контрольно-надзорных органов, позволяющие признавать ее добросовестной и основанные на лучших примерах деятельности в области защиты прав неопределенного круга потребителей, а также содержит рекомендации по дальнейшему улучшению практики контрольно-надзорных органов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

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

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Координация деятельности контрольно-надзорных органов

3.1 Контрольно-надзорный орган в случае необходимости должен самостоятельно привлекать к совместной работе иные государственные органы и органы местного самоуправления, участие которых необходимо для правильного расследования случаев возможного нарушения и быстрого реагирования на выявленные нарушения. Координация действий государственных и муниципальных органов не должна возлагаться на граждан, коммерческие и некоммерческие организации.

3.1.1 В случае массовых или особо опасных нарушений должны создаваться временные рабочие органы (рабочие группы) из представителей всех вовлеченных в работу контрольно-надзорных органов.

3.1.2 Заинтересованным лицам необходимо сообщать информацию обо всех контрольно-надзорных органах, в функциональные обязанности которых входит рассмотрение конкретного случая нарушения прав потребителей.

Издание официальное

3.1.3 При органе государственной власти, уполномоченном в области защиты прав потребителей, рекомендуется создавать постоянно действующие межведомственные комиссии для координации действий государственных и муниципальных органов в области контроля и предупреждения нарушений прав неопределенного круга потребителей.

3.1.4 Рекомендуется периодически проводить межведомственные совещания и семинары по вопросам защиты прав потребителей с тем, чтобы сотрудники разных ведомств лично знали друг друга и имели представление о специфике деятельности всех контрольно-надзорных органов.

3.2 В случае выявления неясных, устаревших и несогласованных норм законодательства, а также отсутствия необходимой регламентации контрольно-надзорный орган должен принять все доступные ему меры для устранения недостатков законодательного регулирования.

3.2.1 Контрольно-надзорный орган обязан информировать о выявленных недостатках законодательного регулирования свой вышестоящий орган.

3.2.2 Ведомство, в котором выявлена необходимость изменения нормативных актов или принятия новых, должно в итоге сформировать и направить в компетентный орган предложения по изменению законодательства (поправки в нормативный акт) или принятию нового нормативного акта.

3.2.3 В целях выявления недостатков законодательного регулирования рекомендуется не реже одного раза в год проводить анализ случаев, когда нарушитель прав потребителей смог избежать ответственности, или нарушение прав потребителей не удалось устранить, или не удалось устранить в планируемый срок.

3.2.4 Рекомендуется с установленной периодичностью (не реже одного раза в два года) пересматривать все нормативные акты контрольно-надзорного органа с целью актуализации и устранения несогласованности с другими нормативными актами (изменившимся законодательством).

4 Взаимодействие с общественными организациями потребителей

4.1 Контрольно-надзорный орган должен устанавливать приоритеты и формировать планы своей деятельности с учетом мнения общественных организаций потребителей.

4.1.1 Необходимо ежегодно устраивать совещания с участием первых лиц контрольно-надзорного органа и представителей общественных организаций потребителей с целью подведения итогов года и установления приоритетов на следующий год.

4.1.2 Рекомендуется создание при контрольно-надзорном органе постоянно действующих консультативных советов с участием представителей общественных организаций потребителей.

4.2 При взаимодействии с общественными организациями потребителей контрольно-надзорный орган должен учитывать их репутацию, сферу интересов и результативность их деятельности. Недопустимо взаимодействие с фиктивными и имитирующими деятельность общественными организациями потребителей.

4.2.1 Контрольно-надзорный орган должен периодически проводить мониторинг средств массовой информации и публичной активности, в том числе в сети Интернет, в целях формирования мнения о характере и результатах деятельности общественных организаций потребителей.

4.2.2 Рекомендуется присутствие представителей контрольно-надзорного органа на ежегодных отчетных собраниях (конференциях) общественных организаций потребителей.

4.3 Контрольно-надзорный орган должен взаимодействовать с экспертами и общественными активистами в области защиты прав потребителей вне зависимости от их вхождения в общественные организации потребителей.

4.3.1 Рекомендуется выявлять при мониторинге средств массовой информации и иной публичной активности, в том числе в сети Интернет, лиц, активно и профессионально высказывающихся по проблемам в области защиты прав потребителей.

4.3.2 Рекомендуется приглашать указанных лиц на мероприятия контрольно-надзорного органа, на которых имеют право присутствовать представители общественных организаций потребителей.

4.4 В случае отсутствия общественных организаций потребителей на подведомственной контрольно-надзорному органу территории взаимодействие может быть налажено с иными некоммерческими организациями, защищающими права граждан.

4.5 Контрольно-надзорный орган должен напрямую изучать общественное мнение, если отсутствуют некоммерческие организации, адекватно его отражающие.

4.5.1 Контрольно-надзорному органу рекомендуется проводить мониторинг средств массовой информации и публичной активности, в том числе в сети Интернет, в целях выявления проблем в области защиты прав потребителей, привлекающих внимание общественности.

5 Взаимодействие с производителями (исполнителями, продавцами)

5.1 При изменении или принятии новых нормативных документов, регулирующих деятельность производителей (исполнителей, продавцов), контрольно-надзорные органы должны всемерно способствовать безболезненному и своевременному переходу на исполнение производителями (исполнителями, продавцами) новых требований.

5.1.1 Контрольно-надзорный орган должен заблаговременно проводить специальную информационно-разъяснительную кампанию по новым нормативным требованиям.

5.1.2 Рекомендуется использовать отраслевые объединения производителей (исполнителей, продавцов) для распространения информации о новых нормативных требованиях.

5.1.3 При наличии разночтений и неоднозначного понимания новых нормативных требований контрольно-надзорный орган должен проводить консультации с участием всех заинтересованных лиц в целях выработки единого толкования и типовых подходов к исполнению требований.

5.1.4 Контрольно-надзорный орган должен способствовать скорейшему созданию судебной практики по новым нормативным требованиям и распространению информации о ней в целях единообразного толкования и применения этих норм.

5.2 Контрольно-надзорный орган должен способствовать созданию и деятельности отраслевых объединений производителей (исполнителей, продавцов), в том числе саморегулируемых организаций.

6 Взаимодействие с гражданами

6.1 При рассмотрении информации об индивидуальном нарушении прав потребителей контрольно-надзорный орган обязан оценивать вероятность того, что это нарушение является массовым и может касаться значительного числа (неопределенного круга) потребителей.

6.1.1 Оценка массовости нарушения, его опасности и последствий должна обязательно производиться в случае получения нескольких аналогичных жалоб, в том числе с разрывом во времени и разными контрольно-надзорными органами. Выявление таких случаев должно обеспечиваться информационной системой претензий потребителей.

6.2 Контрольно-надзорный орган должен содействовать совместной защите гражданами нарушенных прав потребителей.

6.2.1 По запросу гражданина или общественной организации потребителей контрольно-надзорный орган должен дать информацию о наличии аналогичных жалоб на данную потребительскую продукцию или данного производителя (исполнителя, продавца) с указанием количества жалоб, их предмета и дат поступления.

6.2.2 Гражданам, подавшим жалобы на нарушение их прав, рекомендуется сообщать об известных контрольно-надзорному органу общественных организациях потребителей, иных некоммерческих организациях, в том числе незарегистрированных (инициативные группы), которые занимаются указанной проблемой. В случае массовых нарушений такая информация может быть обнародована с согласия упоминающихся в ней лиц.

6.3 Контрольно-надзорный орган должен способствовать повышению потребителями своей компетентности на потребительском рынке.

6.3.1 Контрольно-надзорный орган должен анализировать наличие у потребителей достаточных знаний и навыков, чтобы избежать, предотвратить и ликвидировать последствия наиболее массовых и наиболее опасных нарушений их прав.

6.3.2 Контрольно-надзорный орган должен готовить популярные методические материалы для потребителей, помогающие последним отстаивать свои права.

7 Информационная политика

7.1 Контрольно-надзорный орган обязан обнародовать информацию о своей деятельности в области защиты прав потребителей на своем официальном сайте в сети Интернет.

7.1.1 Состав и степень детализации обнародуемой информации должны быть утверждены контрольно-надзорным органом и удовлетворять запросам практически всех пользователей информации. Критерием достаточности обнародованной информации является отсутствие индивидуальных запросов на информацию, не опубликованную на сайте.

7.1.2 В перечень обнародуемой информации рекомендуется включать те категории документов, на которые поступило не менее десяти запросов от разных лиц в течение календарного года.

Пример — Если в течение 2010 г. в контрольно-надзорный орган поступило 15 запросов на предоставление данных о количестве наложенных административных наказаний в отдельных городах региона, то вышеуказанному органу рекомендуется обнародовать статистику административных взысканий по всем городам и районам региона.

7.1.3 Контрольно-надзорный орган обязан периодически проверять актуальность информации, опубликованной на его официальном сайте в сети Интернет. Периодичность проверки может различаться для разных разделов сайта в зависимости от скорости их обновления, но не реже одного раза в шесть месяцев.

7.1.4 На главной странице официального сайта контрольно-надзорного органа должны присутствовать ссылки на специализированные разделы сайта для разных групп посетителей: потребителей, коммерческих организаций, СМИ. Рекомендуется делать также отдельные разделы и для иных групп, если они известны контрольно-надзорному органу и их численность высока.

Пример — Если посетителями сайта являются в значительной мере представители лабораторий, то соответствующий раздел рекомендуется сделать для них.

7.2 Контрольно-надзорный орган не должен допускать использование своего наименования в рекламных целях, а также создавать у потребителей впечатление, что он рекомендует приобретать конкретную марку (модель) потребительской продукции.

7.2.1 Упоминание конкретных марок (моделей) возможно только с целью предотвратить приобретение покупателем опасной потребительской продукции. Опасность продукции должна быть подтверждена контрольными испытаниями. Протокол контрольных испытаний, подтверждающий опасность продукции, должен быть размещен на официальном сайте контрольно-надзорного органа, дающего рекомендацию потребителям воздержаться от покупки опасной потребительской продукции.

7.2.2 Допускается упоминание всех основных марок (моделей) потребительской продукции, находящейся в обороте, если невозможно избежать их упоминания или отсутствие указания на них делает информационное сообщение бесполезным для потребителей. Рекомендуется упоминать марки (модели) в алфавитном порядке.

7.2.3 Контрольно-надзорный орган должен добиваться опровержения недостоверной информации о его рекомендациях и запрета рекламы с прямым или косвенным упоминанием контрольно-надзорного органа.

7.3 Контрольно-надзорный орган должен обеспечивать возможность своевременного получения всеми желающими новостей о его деятельности с минимальными затратами времени и средств.

7.3.1 На официальном сайте контрольно-надзорного органа в сети Интернет должна быть организована подписка на новости по электронной почте.

7.3.2 Рекомендуется организовать подписку с использованием детального рубрикатора, позволяющего подписчикам точно определять круг интересующих их новостей с минимизацией получения ненужных им сообщений.

7.4 Контрольно-надзорный орган обязан обеспечивать доступность информации для оценки его деятельности третьими лицами.

7.4.1 Обнародованию на официальном сайте контрольно-надзорного органа в сети Интернет подлежат статистика деятельности в области защиты прав потребителей за прошедшие годы и поквартальная статистика за текущий год.

7.4.2 Обнародованные статистические данные должны сопровождаться пояснениями, если в силу изменения методики сбора и обработки данных показатели за разные периоды не могут быть сопоставлены.

7.4.3 Контрольно-надзорный орган должен дать свои комментарии по поводу достоверности оценок и выводов, если ему будет направлен отчет об оценке его деятельности, проведенной третьими лицами.

7.4.4 Рекомендуется рассматривать возможность включения во внутреннюю оценку деятельности контрольно-надзорного органа новых показателей (критериев оценки), использованных третьими лицами в своих оценках деятельности настоящего органа.

7.5 Контрольно-надзорный орган должен способствовать широкому освещению в СМИ вопросов защиты прав потребителей.

7.5.1 Необходимо проводить рассылку пресс-релизов контрольно-надзорного органа с новостями, важными для потребителей и иных заинтересованных лиц.

7.5.2 Рекомендуется периодически готовить рекомендации потребителям по актуальным вопросам защиты их прав.

7.5.3 Рекомендуется проводить активную политику размещения в СМИ информации о защите прав потребителей и организовывать пресс-конференции, выставки, приглашения на проверки и другие специальные мероприятия для журналистов.

7.6 В случае обнаружения нарушения прав неопределенного круга потребителей контрольно-надзорный орган должен принять меры к информированию граждан, права которых могли быть нарушены.

7.6.1 Для информирования необходимо по возможности использовать селективные каналы, которые обеспечивают информирование прежде всего целевой аудитории (потенциальных пострадавших), а не просто большого числа случайных лиц.

Пример — В случае выявления опасных кормов для собак информация для потенциальных пострадавших может распространяться через общества собаководов и размещаться в специализированных СМИ для собаководов.

7.6.2 Информация для потенциальных пострадавших должна содержать не только описание нарушения, но и сведения о предпринимаемых контрольно-надзорным органом мерах по защите прав граждан, а также минимальные инструкции по самостоятельной защите гражданами своих прав или по предупреждению их нарушения.

7.6.3 Распространяемая информация не должна способствовать возникновению паники и ажиотажа.

7.7 Контрольно-надзорный орган может не предоставлять информацию о своей деятельности только в случае, когда преждевременное распространение такой информации может снизить эффективность выявления нарушения или устранения его последствий или сделает их невозможными.

8 Взаимодействие с испытательными лабораториями и испытательными центрами

8.1 Контрольно-надзорный орган обязан всемерно способствовать расширению сети испытательных лабораторий и испытательных центров, развитию конкуренции, повышению значимости их репутации и их финансовой независимости.

8.1.1 Испытательные лаборатории и испытательные центры равной компетентности и надежности должны использоваться контрольно-надзорным органом, насколько это возможно, в равной мере.

8.1.2 Контрольно-надзорный орган с установленной им периодичностью должен оценивать испытательные лаборатории и испытательные центры, чтобы на основе актуальных и достоверных данных для своих испытаний выбирать среди них самые компетентные и надежные.

8.2 Контрольно-надзорный орган должен принимать меры, чтобы испытательные лаборатории и испытательные центры по возможности не знали о причинах и целях проведения испытания, а также о марках (моделях) потребительской продукции и ее производителях (исполнителях, продавцах).

8.2.1 Рекомендуется передавать в испытательные лаборатории и испытательные центры по возможности обезличенные образцы.

8.2.2 Рекомендуется обеспечивать конфиденциальность информации об образцах, целях и причинах исследования до окончания испытаний.

9 Проведение проверок

9.1 Контрольно-надзорный орган обязан принимать меры, чтобы его проверки были обоснованными и не имели скрытой цели.

9.1.1 Контрольно-надзорный орган обязан публично обосновывать необходимость проверок, если кем-либо публично высказаны подозрения в наличии скрытого умысла.

9.1.2 Рекомендуется привлекать к проверкам заинтересованных лиц, если их присутствие во время проверки не запрещено законодательством и может повысить доверие к ее результатам.

10 Действия по предотвращению угроз

10.1 Контрольно-надзорный орган должен обеспечивать возможность быстрого выявления угроз жизни и здоровью потребителей (опасной потребительской продукции).

10.1.1 Контрольно-надзорный орган должен создавать и поддерживать информационные системы претензий потребителей (ИСПП), позволяющие собирать, систематизировать и анализировать жалобы потребителей, содержащие информацию об опасной потребительской продукции, вне зависимости от направления жалоб в разные контрольно-надзорные органы.

10.1.2 Контрольно-надзорный орган должен обеспечивать получение и анализ информации об опасной потребительской продукции из экстренных служб (скорая помощь, пожарная охрана и пр.) и других возможных источников такой информации (информационные агентства и пр.).

10.2 Контрольно-надзорный орган должен обеспечивать своевременное доведение информации об опасной потребительской продукции до ее вероятных потребителей.

10.2.1 Контрольно-надзорный орган должен создавать и поддерживать информационные системы оповещения потребителей (ИСОП).

10.2.2 ИСОП должна быть представлена на специализированном сайте в сети Интернет, но должна также включать все возможные способы информирования потребителей.

10.2.3 Рекомендуется распространять через ИСОП иную полезную для потребителей информацию.

УДК 006.85 ОКС 03.120

Ключевые слова: контрольно-надзорный орган, добросовестная практика, общественная организация потребителей, информационная система претензий потребителей, информационная система оповещения потребителей

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *А.В. Софейчук*

Сдано в набор 28.10.2019. Подписано в печать 09.12.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,85.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru