ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59048— 2020

РУКОВОДСТВО ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ С ОРГАНАМИ КОНТРОЛЯ И НАДЗОРА

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

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 29 сентября 2020 г. № 684-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2020

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 Термины и определения 1
3 Сокращения 1
4 Общие положения 2
5 Взаимодействие организации с государственными органами контроля и надзора 2
5.1 Возможные виды взаимодействия организации с государственными органами контроля и надзора 2
5.2 Оперативность взаимодействия 3
6 Рекомендации по оформлению обращения от лица организации в государственные органы контроля и надзора 3
Приложение А (справочное) Основные нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы государственных органов контроля и надзора 5
Приложение Б (справочное) Пример обращения организации в государственные органы контроля и надзора по фактам нарушения требований технических регламентов Таможенного союза в части безопасности продукции 6
Приложение В (справочное) Пример обращения организации в государственные органы контроля и надзора по фактам несоответствия продукции обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза 8
Библиография 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ С ОРГАНАМИ КОНТРОЛЯ И НАДЗОРА

Guidance on interaction of non-profit consumer organizations with control and supervision bodies

Дата введения — 2021—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает правила взаимодействия некоммерческих организаций с государственными органами контроля и надзора при выявлении несоответствия потребительских товаров обязательным нормативным требованиям или заявленным производителями свойствам.

Настоящий стандарт предназначен для применения некоммерческими организациями, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей при взаимодействии с государственными органами контроля и надзора.

Настоящий стандарт не распространяется:

- на бюджетные организации;
- отраслевые союзы и ассоциации производителей и продавцов.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **обращение некоммерческой потребительской организации:** Заявление, направленное в государственный орган контроля и надзора в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее сведения об опасном товаре либо товаре ненадлежащего качества, а также о выявленных нарушениях обязательных нормативных требований при производстве товаров.

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

2.3 **товар ненадлежащего качества:** Товар, не соответствующий обязательным требованиям нормативных правовых актов, либо товар, не соответствующий заявленным производителем свойствам.

3 Сокращения

В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

ИЛ/ИЦ — испытательная лаборатория или испытательный центр;

ОКН — государственные органы контроля и надзора;

организация — некоммерческая потребительская организация;

обращение — обращение некоммерческой потребительской организации;

НД — нормативный документ;

ТР ТС — Технический регламент Таможенного союза;

ФИО — фамилия, имя, отчество.

Издание официальное

4 Общие положения

Сочетание государственных и общественных форм контроля является распространенной мировой практикой процесса контроля и надзора за безопасностью на потребительском рынке. При этом организации обеспечивают эффективную обратную связь с гражданами и ретранслируют общественное мнение в ОКН. Отсутствие общественного контроля качества и безопасности потребительских товаров, то есть реализация данных функций усилиями одного государства, может привести к неэффективности системы контрольно-надзорной деятельности в области защиты прав потребителей. Организации, в задачи которых входит защита прав потребителей, выполняют в системе контроля и надзора следующие функции:

- становятся транслятором общественных интересов, аккумулируя информацию о качестве товаров на рынке непосредственно от потребителей;
- препятствуют возможности сговора между контролирующими органами и недобросовестными производителями;
- создают переговорную площадку между бизнесом и потребителями, формируют альтернативные варианты решения конфликтных ситуаций;
- осуществляют формирование потребительской культуры и норм ведения бизнеса и т. д.

Основные функции организаций в сфере контроля качества и безопасности потребительских товаров относятся к установлению и поддержке каналов информации между производителями, государственными регуляторами и потребителями.

Примечание — Организации выполняют функцию «включенного третьего», способствуя предотвращению трансформации системы контроля и надзора, как в интересах исполнительной власти в лице регуляторов, так и в интересах бизнеса, в первую очередь крупного, имеющего влиятельную переговорную силу и преследующего корпоративные интересы. В отсутствие общественного контроля за контрольно-надзорной деятельностью могут искажаться стимулы производителей и регуляторов как на этапе разработки законодательства, так и в ходе его применения.

Развитие государственно-общественного контроля должно, с одной стороны, облегчить и ускорить реализацию задачи эффективного контроля в сфере потребительского рынка посредством обеспечения общественного мониторинга качества товаров в различных регионах, а с другой стороны, сформировать грамотного, требовательного потребителя, способного оказывать давление на недобросовестных производителей и продавцов и формировать общественное мнение.

Функционирование организаций как общественной формы контроля приобретает критическую важность для обеспечения позитивной динамики изменений в области государственного контроля и надзора на потребительском рынке.

Организации как на федеральном, так и на региональном уровне могут участвовать в обеспечении безопасности потребительского рынка на всех этапах:

- разработки норм технического регулирования — ТР ТС, стандартов и иных НД;
- принятия решений относительно допустимого уровня риска и желаемого качества;
- предотвращения появления на рынке опасного товара и товара ненадлежащего качества;
- защиты прав потребителей, которым причинен ущерб вследствие нарушения требований ТР ТС, стандартов и иных НД.

5 Взаимодействие организации с государственными органами контроля и надзора

5.1 Возможные виды взаимодействия организации с государственными органами контроля и надзора

Ниже приведены возможные виды взаимодействия организации с ОКН:

а) информирование об опасных, не соответствующих требованиям ТР ТС и иным нормативным требованиям товарах на основе сведений, полученных в результате собственных испытаний;

б) информирование об опасных, не соответствующих требованиям ТР ТС и иным нормативным требованиям контрафактных товарах на основе сведений, полученных в результате обращений потребителей;

в) совместная работа организаций и ОКН по выявлению товаров, не соответствующих требованиям ТР ТС, стандартов и иных НД;

г) информирование ОКН о проблемах потребительского рынка на основе статистики, анализа, изучения конкретных сегментов рынка, отдельных регионов, проведенных организацией. Это является превентивной мерой по предотвращению возможных нарушений со стороны производителей и продавцов обязательных нормативных требований к производству продукции (реализации) и может служить основанием для включения конкретного предприятия в плановую проверку будущего года;

д) создание совместных (временных или долгосрочных) рабочих групп с целью выполнения конкретных задач.

Виды возможного взаимодействия организации и ОКН могут не ограничиваться приведенными в перечислениях а)—д) и иметь свою специфику в зависимости от актуальности решаемых задач.

Необходимо принимать во внимание, что ОКН, работая с организациями, предоставляют государственную услугу и в этой работе руководствуются соответствующими нормативными правовыми актами (см. приложение А).

5.2 Оперативность взаимодействия

Оперативность взаимодействия организации и ОКН определена в большинстве случаев степенью опасности товара или степенью риска ее возникновения.

5.2.1 Оперативное (срочное) взаимодействие — по фактам обнаружения товаров, не соответствующих установленным в законодательстве обязательным требованиям безопасности (опасным товарам), установленным в ТР ТС, СанПиН и иных НД. В случаях выявления нарушений требований по безопасности продукции, представляющих непосредственную угрозу жизни и здоровью потребителей, информацию о нарушениях рекомендуется передавать в ОКН (соответствующий территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) в максимально сжатые сроки с целью предотвращения причинения возможного ущерба жизни или здоровью граждан. Допускается передача самых важных данных без части сопроводительной документации с последующей отправкой недостающих форм (например, акта обезличивания и шифрования образцов и т. п.).

5.2.2 Обращение организации по фактам обнаружения товаров, не соответствующих заявленным свойствам, в первую очередь фальсификатам, рекомендуется проводить после завершения испытаний и подготовки пакета отчетных документов.

5.2.3 Обращения от лица граждан по жалобам, направленным в организацию

Подобного рода обращения могут иметь характер сопроводительных и прилагаться к обращениям граждан (в виде экспертных заключений, протоколов испытаний, иных форм). Необходимо иметь в виду, что основанием для внеплановой проверки в рамках действующего законодательства в случае нарушения прав потребителей являются только личные обращения граждан, права которых нарушены [1].

6 Рекомендации по оформлению обращения от лица организации в государственные органы контроля и надзора

Обращения организации по вопросам нарушения обязательных требований законодательства по безопасности и качеству потребительских товаров следует направлять в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориальные управления в соответствии с [2].

Если результаты испытаний товара свидетельствуют о нарушении требований ТР ТС, в том числе соответствующего ТР ТС на конкретный вид продукции, организация информирует об этом ОКН.

Пример — В случае пищевой продукции следует указывать [3] и соответствующие ТР ТС на отдельные виды пищевой продукции.

В соответствии с действующим законодательством [1] обращения, направленные организацией (заявителем), могут служить основанием для проведения внеплановой проверки.

Обращение направляется в территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по месту приобретенного товара или по месту юридической регистрации производителя.

Обращение в ОКН рекомендуется направлять в письменном виде.

Следует учитывать, что ОКН необходимо идентифицировать и аутентифицировать заявителя, поэтому обращение рекомендуется размещать на официальном бланке организации с подписью руководителя (или ответственного уполномоченного лица).

В обращении рекомендуется указывать:

- краткую информацию об организации (уставные цели, задачи, иное);
- наименование товара и уточняющие данные: артикул, НД или техническую документацию на товар (ТР ТС, ГОСТ, ТУ и т. д.), вид упаковки (фасовки), массу — для пищевой продукции, технические характеристики — для непродовольственных товаров;
- данные изготовителя (наименование, адрес);
- данные места закупки (наименование торгового предприятия, адрес) и дату закупки;
- сведения о выявленных нарушениях (ссылки на конкретный пункт НД);
- данные исследования (параметры, значение).

К обращению рекомендуется прилагать копии следующих документов:

- чека на покупку;
- акта закупки;
- акта обезличивания и шифрования образца (в случае их проведения);
- акта приема-передачи в ИЛ;
- протокола испытаний.

Обращение организации рекомендуется завершать просьбой о проведении контрольно-надзорных мероприятий в соответствии с действующим законодательством [1], [4].

Если в результате испытаний товар не соответствует требованиям ТР ТС в части безопасности, то есть может причинить вред жизни и здоровью граждан, информирование ОКН рекомендуется осуществлять в самые сжатые сроки. При обосновании необходимости проведения внеплановой проверки по данному товару рекомендуется ссылаться на [1] (статья 10, подпункт «а» пункта 2 части 2) и [4].

Пример обращения по фактам нарушения ТР ТС в части нарушения требований безопасности приведен в приложении Б.

Если в результате испытаний установлено, что товар не соответствует заявленным в маркировке свойствам/характеристикам (например, по физико-химическим показателям, по составу), то это является неполной и недостоверной информацией о товаре и представляет собой нарушение требований ТР ТС и [5].

Организации при составлении обращения об инициировании внеплановой проверки рекомендуется ссылаться на положения [1] (статья 10, подпункт «г» пункта 2 части 2) и [4].

Пример обращения по фактам несоответствия продукции обязательным требованиям ТР ТС (за исключением требований безопасности) приведен в приложении В.

После отправления обращения организации рекомендуется удостовериться в том, что оно получено территориальным управлением ОКН и принято в работу, узнать входящий номер и дату поступления обращения, ФИО и контактные данные ответственного исполнителя.

Рекомендуется учитывать, что первичную проверку обоснованности поступившего от организации обращения проводят на основании анализа приложенных сопроводительных документов.

При отсутствии в обращении организации документов, позволяющих проверить его обоснованность, ОКН может запрашивать у организации дополнительные документы, поясняющие, на основании каких именно данных сделан вывод об опасности или фальсификации товара.

По результатам первичного анализа документов ОКН делает вывод о наличии/отсутствии оснований для проведения проверки и принятия мер к предотвращению выпуска опасного или фальсифицированного товара.

Изложенная в обращении организации информация является основополагающей для принятия ОКН решения для реализации административных мер реагирования, предусмотренных законодательством. Поводы к возбуждению дела об административном правонарушении установлены действующим законодательством [4].

По окончании процедуры проверки ОКН уведомляет организацию о ее результатах. Если факты, изложенные в обращении, не подтвердились, организация вправе проводить дальнейшие исследования продукции с целью привлечения дополнительных доказательств ранее установленным фактам нарушения обязательных требований ТР ТС.

Если ОКН сообщает об отсутствии оснований для проведения внеплановой проверки, организации рекомендуется проанализировать полученный ответ. Если организация может доказать необоснованность отказа ОКН в проведении внеплановой проверки, то рекомендуется направить повторное письмо с изложением сути вопроса.

Приложение А
(справочное)

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы государственных органов контроля и надзора

Ниже приведен рекомендуемый перечень основных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы ОКН:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

Приложение Б
(справочное)

Пример обращения организации в государственные органы контроля и надзора по фактам нарушения требований технических регламентов Таможенного союза в части безопасности продукции

Руководителю Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по

_____
субъект РФ, наименование ОКН

_____
ФИО должностного лица

Уважаем(ый/ая) _____!
имя и отчество (при наличии)

_____ провела исследование безопасности _____ .
наименование организации категория товара

Закупки образцов проводились в торговой сети _____

_____
город/поселок/населенный пункт

в соответствии с[1] _____
НД на закупку/отбор образцов

Все закупленные образцы переданы на исследование в лабораторию

_____
ИЛ

с соблюдением условий хранения и транспортирования продукции.

По результатам проведенных лабораторных испытаний получены следующие данные:

№ п/п	Название образца	Информация об образце: масса нетто, дата изготовления, годен до, изготовитель и т. п.	Место, дата, время покупки (согласно кассовому или товарному чеку)	Результаты испытаний

Вывод о соответствии/несоответствии продукции требованиям ТР ТС, в том числе надлежащих регламентов на конкретный вид продукции, в соответствии с [6]: _____

Согласно[2] _____
основание для внеплановой проверки

просим Вас провести внеплановую проверку указанной продукции и конкретных предприятий.

---

[1] Рекомендуется указывать ГОСТ Р 58185 «Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике».

[2] Рекомендуется указывать [1], статья 10 (подпункт «а» пункта 2 части 2) и [4].

Приложение:
Сопроводительные документы на _____ листах.
количество листов

Далее указываются следующие документы по каждому образцу:
- акт закупки;
- чек;
- протокол лабораторных испытаний;
- фото образца.

Руководитель организации _____ _____
ФИО подпись

МП

Приложение В
(справочное)

Пример обращения организации в государственные органы контроля и надзора по фактам несоответствия продукции обязательным требованиям технических регламентов Таможенного союза

Руководителю Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по

_____
субъект РФ

_____
наименование ОКН и ФИО должностного лица

Уважаем(ый/ая) _____!
имя и отчество (при наличии)

_____ провела исследование безопасности _____
наименование организации категория товара

Закупки образцов проводились в торговой сети _____

_____
город/поселок/населенный пункт

в соответствии с[1] _____
НД на закупку/отбор образцов

Все закупленные образцы были переданы на исследование в лабораторию

ИЛ

с соблюдением условий хранения и транспортирования продукции.

По результатам проведенных лабораторных испытаний получены следующие данные:

№ п/п	Название образца	Информация об образце: масса нетто, дата изготовления, годен до, изготовитель и т. п.	Место, дата, время покупки (согласно кассовому или товарному чеку)	Результаты испытаний

Далее рекомендуется привести основанные на результатах испытаний выводы о соответствии/несоответствии продукции:

- требованиям ТР ТС (например, [7] и [5]) _____

- требованиям надлежащих регламентов на конкретный вид продукции в соответствии с разделом 6 _____

Согласно[2] _____
основание для внеплановой проверки

просим Вас провести внеплановую проверку указанной продукции и соответствующих предприятий.

---

[1] Рекомендуется указывать ГОСТ Р 58185 «Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике».

[2] Рекомендуется указывать [1], статья 10 (подпункт «г» пункта 2 части 2) и [4].

Приложение:
Сопроводительные документы на _____ листах.
количество листов

Далее указываются следующие документы по каждому образцу:
- акт закупки;
- чек;
- протокол лабораторных испытаний;
- фото образца.

Руководитель организации _____ _____
ФИО подпись

МП

Библиография

[1] Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. № 294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»

[3] Технический регламент Таможенного союза О безопасности пищевой продукции ТР ТС 021/2011

[4] Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 2 августа 2019 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 1 ноября 2019 г.) «Кодекс об административных правонарушениях (КоАП РФ)»

[5] Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 18 июля 2019 г.) «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ) (с изм. на 24 апреля 2020 г.)

[6] Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

[7] Технический регламент Таможенного союза Пищевая продукция в части ее маркировки ТР ТС 022/2011

УДК 006.86; 006.352 ОКС 03.080.020

Ключевые слова: защита прав потребителей, потребительские товары, органы контроля и надзора

БЗ 11—2020/82

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Л.В. Софейчук*

Сдано в набор 29.09.2020. Подписано в печать 26.10.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л 1,40.

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