ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57490— 2017

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

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 7 июня 2017 г. № 501-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, 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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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—01—01

1 Область применения

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.

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.

Стандарт 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 нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 56691 Безопасность потребительских товаров. Руководящие указания для поставщиков и распространителей продукции

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

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 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **обращение потребительской организации (обращение):** Заявление, направленное производителю товаров (вне зависимости от формы собственности) или должностному лицу организации — производителя товаров в письменной форме или в форме электронного документа.

Издание официальное

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

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

3.4 **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 товара) потребительская организация информирует об этом производителя товара согласно ГОСТ Р 54888.

Обращение к производителю должно быть изложено в письменном виде и содержать краткую информацию о потребительской организации (целях, задачах, учредителях и пр.) и результатах проведенных исследований. В нем указываются следующие данные:

- наименование товара и уточняющие данные: артикул, нормативный или технический документ на товар (ГОСТ, ТУ и т. д.), вид упаковки (фасовки), масса — для пищевой продукции, технические характеристики — для непродовольственных товаров;
- данные изготовителя (наименование, адрес);
- данные места закупки (наименование торгового предприятия, адрес) и дата закупки;
- сведения о выявленных нарушениях (ссылки на конкретный пункт нормативного правового акта;
- данные исследования (параметр, значение).

К обращению прилагают копии следующих документов:

- чека на покупку;
- акта закупки;
- акта обезличивания и шифрования образца;
- акта приема-передачи в испытательную лабораторию;
- протокола испытаний.

Примечание — Акт приема-передачи в испытательную лабораторию и протокол испытаний 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 начала 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 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:

- № 1: предоставить данные собственного исследования товара, по которому получена претензия, подтверждающие его безопасность и качество, и предложить провести совместные дополнительные исследования с целью установления истины;
- № 2: признать обоснованность выводов потребительской организации об опасности (фальсифицированности) товара, указать причину возникшей проблемы, принять программу по ее устранению и сообщить потребительской организации о результатах;
- № 3: 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 № 2 (см.5.4), производитель разрабатывает программу устранения выявленных недостатков в товаре согласно ГОСТ Р 56691.

6.2 Производитель совместно с потребительской организацией принимает меры по доведению до потребителей информации о наличии недостатков в товаре, способах устранения выявленных недостатков, а также о компенсационных мерах, предлагаемых потребителям.

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 № 1 (см.5.4) производителю предлагается провести совместное с потребительской организацией арбитражное испытание по следующей схеме:

- совместно выбирается независимая лаборатория (арбитражная), которая ранее не участвовала в испытаниях;
- 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;
- контрольный образец товара передается в выбранную испытательную лабораторию для проведения исследования только по спорному параметру;
- полученные результаты арбитражного исследования поступают как в потребительскую организацию, так и производителю;
- заказчиком испытаний является потребительская организация.

Если по результатам испытания контрольного образца данные, полученные ранее, подтверждаются, производителю направляется соответствующее уведомление (с приложением протоколов испытаний), а данные о товаре-нарушителе передаются в контрольно-надзорные органы согласно ГОСТ Р 54888.

Если по результатам испытания контрольного образца данные, полученные ранее, не подтверждаются, 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 арбитражных испытаний.

7.2 В случае если реализуется вариант № 3 (см.5.4) или, если на каком-либо этапе взаимодействия производитель проводит корректирующее действие (внутреннее расследование, устанавливает причину несоответствия), со стороны потребительской организации возможна помощь в устранении выявленных несоответствий, например:

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

7.3 В случае, если производитель провел корректирующие действия, данные и информация об этом передаются 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, производятся повторные подтверждающие испытания по следующей процедуре:

- производится закупка образца товара, выпущенного после проведения корректирующих мер (с учетом контрольного образца);
- время закупки определяется индивидуально с момента подтверждения производителем завершения корректирующих действий с учетом времени цикла производства и дистрибуции продукции;
- испытания образца проводят в испытательной лаборатории, показавшей несоответствие образца действующим нормативам;
- затраты потребительской организации на проведение испытаний погашает производитель

7.5 В случае если новое исследование показывает соответствие образца нормативу, проблема считается решенной. При этом производителя информируют об устранении несоответствия. Информацию о принятых производителем мерах и устранении выявленных нарушений размещают на сайте потребительской организации.

В случае если повторные испытания показали наличие нарушений, производителю направляют информационное письмо, а данные о выявленном нарушении передают 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 быть указан срок проведения проверки, кроме того, уведомление должно содержать просьбу о приостановлении любых публикаций 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.

УДК 006.88; 366.53:006.354 ОКС 03.120; 13.120

Ключевые слова: взаимодействие производителей товаров и потребительских организаций, несоответствие потребительских товаров обязательным требованиям или заявленным свойствам, безопасность потребительских товаров, защита прав потребителей

БЗ —2017/99

Редактор *Е.И. Белочина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 09.06.2017. Подписано в печать 15.06.2017. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,84. Тираж 30 экз. Зак. 963.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru