ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54888— 2011

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

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. № 1660-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2013

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 Термины и определения 1
4 Общие принципы обеспечения добросовестной практики 2
5 Особенности организации потребительских испытаний и потребительского мониторинга 3
6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти . . . 3
7 Взаимодействие общественного объединения потребителей с производителями товаров, работ или услуг 4
8 Взаимодействие с потребителями 4
9 Взаимодействие со СМИ и широкое информирование потребителей 4
10 Предоставление рекомендаций 5
11 Заинтересованность (конфликт интересов) 5
12 Проведение контрольных мероприятий (проверок) 5
13 Действия по предотвращению угроз 6
14 Учет интересов групп потребителей 7
15 Финансирование общественных объединений потребителей 7

Введение

Настоящий стандарт предназначен для общественных объединений потребителей всех типов — как больших, так и малых, имеющих как богатый опыт деятельности, так и развивающихся и вновь создающихся. Все основные положения данного стандарта применимы для каждого общественного объединения потребителей, при этом не все части настоящего стандарта одинаково полезны для разных типов организаций. Определение того, что применимо для конкретного общественного объединения и на что ему важно реагировать, осуществляется путем самостоятельного анализа, диалога с заинтересованными лицами и является ответственностью данной организации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Guidelines on diligent practice for consumers' rights protection organizations

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает свод правил и процедур, выявленных на основе лучшей практики, соблюдение которых обеспечивает приоритет интересов неопределенного круга потребителей в деятельности общественных объединений потребителей в современных социально-экономических условиях.

1.2 Настоящий стандарт также может быть применен для оценки добросовестности действий коммерческих и некоммерческих организаций, действий, декларируемых как некоммерческая деятельность, совершаемая исключительно в интересах потребителей.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025—2006 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ГОСТ Р 54884—2011 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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ Р 54884—2011 и следующий термин с соответствующим определением:

3.1 **должная предусмотрительность:** Сознательный и методический учет и минимизация рисков с целью не допустить нежелательных негативных последствий решения в рамках имеющихся на момент принятия решения информации, опыта и ресурсов.

Издание официальное

4 Общие принципы обеспечения добросовестной практики

4.1 Общественному объединению потребителей следует быть прозрачным в решениях и деятельности, которые оказывают воздействие на интересы потребителей. Объединение должно раскрывать в понятной, точной и полной форме, в разумной и достаточной степени свои стратегию (миссию), решения и деятельность. Эта информация (уставные документы; принципы деятельности; состав руководящих органов; протоколы собраний (заседаний), предусмотренных уставом; сведения (отчеты) об использовании имущества и т. п.) должна быть открытой и понятной для тех, на кого деятельность организации может оказывать существенное влияние (потребители, производители, исполнители, продавцы).

4.1.1 Организации рекомендуется предоставлять в открытый доступ стандарты и критерии, по которым она оценивает результаты своей деятельности. Вышеуказанная информация должна быть своевременной, основанной на фактах, представленной в объективной форме, чтобы дать заинтересованным лицам возможность оценить влияние действий и решений общественного объединения потребителей на их интересы.

4.1.2 В случае возникновения конфликта интересов при осуществлении деятельности, участии в реализации программ и проектов общественному объединению потребителей рекомендуется известить об этом участников программ и (или) проектов.

4.2 Общественное объединение потребителей обязано учитывать интересы других субъектов в сфере влияния объединения потребителей, а также стремиться к предотвращению конфликтов внутри сообщества.

4.2.1 Общественное объединение потребителей и его отдельные представители не должны допускать высказываний от имени всего сообщества, не имея на это полномочий.

4.2.2 Характеризуя свою деятельность, общественное объединение потребителей не должно использовать термины «лучший», «главный», «единственный», «самый».

4.2.3 Общественное объединение потребителей должно оказывать содействие другим общественным объединениям потребителей, в том числе путем обмена опытом в области организации и практики деятельности.

4.2.4 Общественное объединение потребителей должно избегать действий, порочащих других членов сообщества как путем устных высказываний в публичных местах, так и в средствах массовой информации.

4.2.5 Общественному объединению потребителей рекомендуется избегать публичной критики в форме, которая могла бы нанести ущерб как потребительскому сообществу в целом, так и его отдельным членам. Прежде чем переносить спор в публичную сферу, необходимо в максимальной степени использовать согласительные процедуры.

4.2.6 Общественному объединению потребителей рекомендуется разрабатывать процедуру рассмотрения жалоб, поступающих от потребителей или представителей других общественных организаций, на действия и решения общественного объединения потребителей и его сотрудников.

4.3 Общественному объединению потребителей следует исходить из приоритета интересов потребителей, но учитывать любой заслуживающий внимания интерес других лиц (групп).

4.3.1 При решении вопросов общественного значения необходимо выявлять другие заинтересованные лица (группы) и признавать юридические права и интересы других лиц.

4.3.2 Общественному объединению потребителей рекомендуется информировать заинтересованных лиц о мотивах своих действий и принимаемых решений, особенно в случаях, когда интересы потребителей не совпадают с интересами других лиц (групп).

4.4 Общественное объединение потребителей реализует в своей деятельности принцип верховенства закона, соблюдая все применяемые законы и нормативные правовые акты. Это означает, в том числе, что общественное объединение принимает специальные меры для того, чтобы быть осведомленным о применяющемся (или существующем) законодательстве, информировать сотрудников объединения о требованиях нормативных правовых актов и контролировать их соблюдение.

4.4.1 Общественному объединению необходимо:

- соблюдать требования законов и нормативных актов во всех сферах, где объединение осуществляет свою деятельность;
- соответствовать собственному уставу, внутренним правилам и процедурам и применять их честно и беспристрастно.

Общественному объединению следует поддерживать информированность о всех своих правовых обязательствах, периодически анализировать соответствие своей деятельности требованиям нормативных и внутренних документов.

5 Особенности организации потребительских испытаний и потребительского мониторинга

5.1 При проведении потребительских испытаний и потребительского мониторинга общественному объединению потребителей необходимо создавать условия для получения объективного результата.

5.1.1 Испытания должны проводиться с обезличенными образцами продукции (без наклеек, маркировок, лейблов), за исключением случаев, когда обезличивание невозможно без ущерба для продукции.

5.1.2 Общественное объединение потребителей вправе вплоть до получения соответствующих запросов (требований) из судебных или правоохранительных органов не раскрывать информацию о лаборатории и специалистах, проводивших испытания.

5.2 Заключение по результатам потребительских испытаний должно основываться на положениях, дающих возможность проверить обоснованность выводов на базе научных и практических данных.

5.2.1 Потребительские испытания должны проводиться по разработанной методике, в которой описываются предмет, метод и объекты исследования, требования нормативных правовых актов, а также другие характеристики, в соответствии с которыми проводятся испытания.

5.2.2 Заключение по результатам потребительских испытаний должно основываться на протоколе испытаний и других первичных документах, позволяющих проверить факт проведения испытаний и достоверность информации, использованной при составлении заключения.

5.2.3 Общественному объединению потребителей при выборе испытательных учреждений для проведения потребительских испытаний рекомендуется соблюдать положения национальных стандартов, описывающих соответствующие методики, если они согласуются с целями и задачами потребительских испытаний.

6 Взаимодействие общественного объединения потребителей с органами государственной власти

6.1 Общественным объединениям потребителей необходимо взаимодействовать с органами государственной власти и местного самоуправления по вопросам, затрагивающим интересы потребителей, требовать от органов власти исполнения обязательств по отношению к потребителям, защищать потребителей от нарушений их прав, если они допускаются органами власти при принятии несоответствующих решений и нормативных документов (в том числе при оказании государственных и муниципальных услуг).

6.1.1 Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления должно осуществляться по конкретным поводам и может быть направлено как на поддержку действий органов власти по конкретному вопросу, так и вопреки этим действиям.

6.1.2 Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления не должно приводить к созданию условий, ограничивающих общественные объединения потребителей в предъявлении к органам власти претензий, связанных с нарушением прав потребителей.

6.1.3 Общественные объединения потребителей должны незамедлительно информировать органы государственной власти о выявлении на рынке продукции (работ, услуг), содержащих потенциальную опасность для жизни и здоровья граждан.

6.1.4 Общественные объединения потребителей должны участвовать в обсуждении нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования к продукции и услугам.

6.1.5 Для обеспечения интересов потребителей общественным объединениям потребителей рекомендуется направлять своих представителей в состав органов местного самоуправления, а также в состав комиссий, комитетов, рабочих групп и других структур.

6.1.6 Общественные объединения потребителей могут устанавливать запрет на присутствие в руководящих органах общественных объединений потребителей государственных чиновников, членов законодательных и представительных органов власти.

6.1.7 Общественным объединениям потребителей рекомендуется требовать от органа государственной власти или органа местного самоуправления рассмотрения обращений о фактах или угрозах нарушения прав потребителей и принятия эффективных мер в пределах своей компетенции, в том числе путем обжалования в установленном порядке действий (бездействия) органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц.

7 Взаимодействие общественного объединения потребителей с производителями товаров, работ или услуг

7.1 Общественные объединения потребителей создают условия для взаимодействия с производителями товаров, работ и услуг путем создания или использования переговорных площадок («круглых столов», семинаров, конференций, дискуссий и др.).

7.2 Общественные объединения потребителей могут объединяться в одно юридическое лицо с организациями бизнеса в случаях, когда уставной целью нового объединения является поиск баланса интересов участников на товарном рынке. Такое объединение возможно лишь при условии обеспечения равных прав участников в системе «потребители — бизнес».

7.3 Общественные объединения потребителей взаимодействуют с предпринимательскими и коммерческими организациями на условиях равноправного партнерства.

7.3.1 При выявлении нарушений прав потребителей общественные объединения потребителей должны информировать руководителя коммерческой организации о выявленных нарушениях и требовать устранения нарушений в разумный срок.

7.3.2 Выполнение работ или оказание услуг для коммерческих организаций общественное объединение потребителей должно осуществлять на основании договора, в котором четко определены предмет и цена. Общественное объединение потребителей должно обеспечивать публичность договоров с коммерческими организациями, в том числе путем отказа от включения в договор условий о конфиденциальности, за исключением случаев, когда конфиденциальность вытекает из существа договора и не нарушает интересы потребителей.

7.3.3 Договоры между общественными объединениями потребителей и коммерческими организациями могут содержать условие об использовании досудебных процедур урегулирования конфликтов.

7.3.4 Общественным объединениям потребителей рекомендуется информировать коммерческие организации о том, что заключение договора на выполнение работ или оказание услуг не может трактоваться как отказ от предъявления претензий к данной организации при нарушении прав потребителей.

7.3.5 Общественным объединениям потребителей рекомендуется принимать меры, чтобы исключить избрание в состав своих руководящих органов руководителей коммерческих организаций.

7.3.6 Уставы общественных объединений потребителей могут содержать запреты на принятие денежных средств от коммерческих организаций в качестве благотворительных или спонсорских взносов, а также в качестве оплаты за рекламу.

8 Взаимодействие с потребителями

8.1 Общественные объединения потребителей информируют граждан об их правах и способах их защиты, проводят потребительские испытания товаров, работ и услуг, оказывают содействие в защите нарушенных прав, выявляют и пресекают нарушения прав неопределенного круга потребителей, анализируют действующее законодательство в сфере защиты прав потребителей и вырабатывают предложения по его совершенствованию.

8.1.1 Общественные объединения потребителей должны размещать в средствах массовой информации публикации о правах потребителей, участвовать в теле- и радиопрограммах, размещать информацию о правах потребителей в сети Интернет.

8.1.2 Общественные объединения потребителей должны предъявлять иски в суды в целях пресечения нарушений прав отдельных потребителей, а также неопределенного круга потребителей.

8.1.3 Общественным объединениям потребителей рекомендуется создавать службы консультирования потребителей, в том числе через собственные информационные ресурсы в сети Интернет.

8.1.4 Общественным объединениям потребителей рекомендуется разрабатывать процедуры рассмотрения обращений и жалоб потребителей, включающие обязательное предоставление мотивированного ответа по существу обращения потребителя.

9 Взаимодействие со СМИ и широкое информирование потребителей

9.1 Общественные объединения потребителей стремятся к максимальной публичности своей деятельности, информированию потребителей обо всех значимых для них вопросах, используя для этого все возможные каналы связи.

9.1.1 Общественные объединения потребителей должны стремиться публиковать полную информацию, полученную в результате всех аспектов деятельности, включая проведение потребительских

испытаний и мониторинга, в том числе информацию о товарах (услугах), получивших низкие оценки в ходе потребительских испытаний (мониторинга).

9.1.2 Общественные объединения потребителей, осуществляющие деятельность по проведению потребительских испытаний, не должны публиковать рекламу в своих изданиях. Публикация результатов потребительских испытаний не является рекламой.

9.1.3 При распространении информации общественному объединению потребителей рекомендуется обеспечить соблюдение баланса интересов потребителей путем соотнесения интересов пострадавшего потребителя с интересами неопределенного круга потребителей.

10 Предоставление рекомендаций

10.1 Рекомендации (одобрения) общественного объединения потребителей должны быть направлены на реализацию права потребителя на информацию и свободный выбор товаров, а также обеспечивать приоритет интересов потребителей.

10.1.1 Рекомендации общественного объединения потребителей должны быть основаны на результатах испытаний (мониторингов), материалы которых не должны относиться к конфиденциальной информации, а также на подтвержденных жалобах потребителей, сопроводительной документации на товар (памятки, аннотации, инструкции).

10.1.2 Рекомендации общественного объединения потребителей должны касаться конкретной продукции (товара) либо конкретных действий изготовителя (продавца, исполнителя) по отношению к потребителю. Недопустимо предоставление рекомендации общественного объединения потребителей конкретному юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) в отношении его деятельности в целом.

10.1.3 Общественные объединения потребителей не должны создавать препятствий (в том числе финансового характера) для использования коммерческими организациями информации об участии продукции данной организации в потребительских испытаниях, но вправе требовать указания на источник опубликования сведений о результатах этих испытаний в предложенной и утвержденной редакции.

10.1.4 Общественные объединения потребителей могут устанавливать публичные процедуры предоставления права использования информации о победителях потребительских испытаний, в том числе путем утверждения специальных знаков. Процедуры могут быть связаны с взиманием денежных средств и должны быть едиными для всех участников испытаний.

11 Заинтересованность (конфликт интересов)

11.1 Конфликты интересов могут быть личными, коммерческими, политическими или финансовыми. Общественное объединение потребителей должно добровольно раскрывать информацию о своей заинтересованности в отношении действующих на рынке коммерческих компаний, а также иную информацию, которая может повлиять на объективность принимаемых решений.

11.1.1 Члены общественного объединения потребителей и его сотрудники должны добровольно заявлять об обстоятельствах, которые могут повлиять на объективность принимаемых решений.

11.1.2 Способ раскрытия информации о конфликте интересов должен обеспечить ее доступность для любых заинтересованных лиц.

11.1.3 Лица, заявившие о наличии конфликта интересов, не должны участвовать в принятии решения (голосовании) по вопросу, в отношении которого заявлен конфликт.

11.1.4 Общественному объединению потребителей рекомендуется четко объяснить потребителям, в чем заключается конфликт интересов, даже при наличии сомнений в его актуальности.

11.1.5 Общественному объединению потребителей рекомендуется объяснить, какими способами исключена возможность влияния на результаты деятельности лиц, заявивших о конфликте интересов.

12 Проведение контрольных мероприятий (проверок)

12.1 Общественные объединения потребителей в рамках полномочий, предоставленных действующим законодательством, проводят проверки соблюдения прав потребителей, правил торгового и бытового и иных видов обслуживания в целях мониторинга соблюдения прав потребителей в конкретных сферах, устранения локального (единичного) нарушения прав потребителей либо устранения системного (массового) нарушения.

12.1.1 При проведении проверки общественное объединение потребителей может требовать предоставления сведений и документов в объеме, определенном законодательством отдельному потребителю.

12.1.2 По результатам проверки составляется акт либо иной документ, в котором отражается информация о лицах, проводивших проверку, описываются методы проверки, а также фиксируются выявленные в ходе проверки нарушения.

12.1.3 При выявлении в ходе проверки нарушений прав потребителей общественное объединение потребителей в зависимости от вида выявленного нарушения:

- направляет документ, составленный по результатам проверки, в уполномоченный орган государственного контроля и надзора;
- предъявляет в суд иск в защиту конкретного потребителя либо неопределенного круга потребителей;
- информирует о результатах проверки органы местного самоуправления;
- информирует о выявленном единичном (локальном) нарушении продавца (собственника коммерческого предприятия) любым доступным способом, например, путем составления записи в книге жалоб и предложений либо направления требования об устранении нарушений и др.

12.1.4 Общественному объединению потребителей рекомендуется вести учет проведенных контрольных мероприятий по следующим характеристикам:

- место и время проведения проверки;
- вид и номер документа, составленного по результатам проверки;
- меры, принятые по результатам проверки.

12.2 Общественные объединения потребителей проводят мониторинги с целью изучения предпочтений потребителей, выявления проблем, с которыми сталкиваются или могут сталкиваться потребители.

12.2.1 Мониторинг проводится по заранее разработанной программе с использованием методов анонимной закупки, визуального наблюдения, а также изучения документов и материалов.

12.2.2 Результаты мониторинга должны быть доступны как потребителям, так и коммерческим организациям, деятельность которых проверялась в ходе мониторинга.

12.2.3 По результатам мониторинга общественное объединение потребителей принимает меры для устранения выявленных нарушений интересов потребителей, в том числе путем:

- разработки предложений по совершенствованию законодательства;
- разработки предложений по совершенствованию процедур предоставления услуги (особенно в сферах услуг, предоставляемых субъектами монополий или органами власти);
- направления результатов мониторинга в уполномоченные органы государственной власти для пресечения выявленных нарушений прав потребителей;
- принятия мер для привлечения к ответственности лиц, виновных в нарушении прав потребителей.

12.3 В случае выявления в ходе проверки нарушений системного характера (массовых нарушений прав или интересов потребителей) общественное объединение потребителей разрабатывает и реализует план мероприятий по устранению выявленных нарушений, включающий:

- широкое информирование потребителей о выявленной проблеме;
- разработку рекомендаций для потребителей;
- разработку требований к коммерческим организациям по устранению допущенного нарушения;
- разработку предложений по совершенствованию нормативного регулирования в соответствующей сфере.

13 Действия по предотвращению угроз

13.1 При выявлении в ходе контрольных мероприятий опасности для жизни, здоровья или имущества потребителей общественное объединение потребителей принимает незамедлительные меры для минимизации рисков и предотвращения причинения вреда потребителям.

13.1.1 Общественное объединение потребителей должно незамедлительно информировать уполномоченные органы государственной власти о выявленных опасностях и требовать принятия мер по приостановлению деятельности, создающей угрозу жизни, здоровью или имуществу потребителей.

13.1.2 Общественное объединение потребителей должно направить в средства массовой информации сведения о выявленной угрозе, а также о действиях, которые необходимо предпринимать для предотвращения причинения вреда.

13.1.3 Общественное объединение потребителей должно проинформировать производителей (продавцов, исполнителей) о том, что в результате их действий возникла угроза причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

13.1.4 Общественное объединение потребителей может предложить производителям (продавцам, исполнителям), а также уполномоченным органам государственной власти разработать программу действий по предотвращению угрозы причинения вреда потребителям, а также по выработке процедур возмещения имущественного ущерба, причиненного потребителям вследствие приобретения опасной продукции (работ, услуг).

13.1.5 Общественное объединение потребителей может требовать устранения угрозы причинения вреда в судебном порядке.

14 Учет интересов групп потребителей

14.1 Действия общественного объединения потребителей в интересах конкретного потребителя должны быть соотнесены с интересами неопределенного круга потребителей.

14.1.1 Общественное объединение потребителей должно провести анализ последствий действий в интересах отдельного потребителя на предмет их соответствия интересам неопределенного круга потребителей.

14.1.2 Общественное объединение потребителей должно информировать потребителей о случаях, когда интересы отдельного потребителя не совпадают с интересами неопределенного круга потребителей.

14.1.3 Размер выставляемых штрафов и иных непрямых убытков не должен создавать ситуацию, при которой потребители, столкнувшиеся с аналогичной проблемой, будут лишены возможности получить компенсацию прямых убытков.

15 Финансирование общественных объединений потребителей

15.1 Финансирование общественного объединения потребителей должно основываться на источниках, обеспечивающих независимость действий и решений в отношении субъектов рынка.

15.1.1 Общественное объединение потребителей должно обеспечить доступ к информации об источниках финансирования своей деятельности, а также информацию об использовании полученных денежных средств.

15.1.2 При заключении договоров на выполнение работ и оказание услуг общественное объединение потребителей должно избегать включения в договор условий о конфиденциальности.

15.1.3 Общественные объединения потребителей не должны заключать договоров, ограничивающих общественное объединение потребителей в выявлении и пресечении нарушений прав потребителей в конкретной сфере или по отношению к конкретному юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

УДК 006.85 ОКС 03.120

Ключевые слова: общественное объединение потребителей, добросовестная практика, защита прав потребителей, потребительская экспертиза

Редактор *М.В. Григорьева*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 01.04.2013. Подписано в печать 10.04.2013. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,00. Тираж 138 экз. Зак. 378.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru