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**
**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. Общие 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. № 1658-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 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 . . . . . 5

## 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 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 использованы ссылки на следующие стандарты:

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 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.

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.

**Издание официальное**

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

Сдано в набор 26.03.2013. Подписано в печать 11.04.2013. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,85. Тираж 118 экз. Зак. 384.

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