

**Одобрено**

на заседании Общественного Совета при  
Управлении Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей по  
Самарской области

17 ноября 2016 года

Председатель Совета, советник Президента  
ТПП союза «Торгово-промышленная палата  
Самарской области»



В.И.Ростовцев

# **РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по проведению общественными организациями мероприятий  
общественного контроля в форме проверок на соблюдение  
требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, в  
том числе правил торговли и иных видов обслуживания, и  
оформлению их результатов**

## Пояснительная записка

1. Данные Рекомендации разработаны в целях реализации пожеланий и предложений участников круглого стола по теме: «Основная задача Управления Роспотребнадзора по Самарской области – защита прав потребителей и благополучия человека», проведенного 6 апреля 2016 года в формате видеоконференции.

Мероприятие проводилось Общественным советом Роспотребнадзора по Самарской области с участием предпринимателей малого и среднего бизнеса, представителей органов местного самоуправления, председателей общественных палат и общественных советов 37 муниципальных образований Самарской области.

В ходе подготовки к мероприятию из муниципальных образований поступило более 80 вопросов в соответствии с повесткой дня круглого стола.

Наиболее актуальными вопросами для обсуждения, как ни странно, стали не проверки федерального контрольно-надзорного органа, а деятельность общественных организаций по защите прав потребителей.

Так, очень коротко были сформулированы некоторые вопросы для разъяснения:

«какими правами обладают общественные организации?»;

«могут ли общественные организации приезжать с проверкой из других городов?»;

«имеют ли право народные контролеры от общественных организаций право, мешая торговому процессу, без соответствующего разрешения и санитарной книжки, не являясь персоналом торгового объекта, проникать в холодильные лари, стоящие в торговых залах или подсобных помещениях, извлекать продукцию с целью ее срока годности?».

В целях содействия предприятиям малого и среднего бизнеса в защите уже своих интересов и организации своей деятельности в соответствии с законодательством были разработаны 2 документа:

**Памятка** о правах и обязанностях предприятий малого и среднего бизнеса при осуществлении общественного контроля общественными объединениями;

**Рекомендации** по проведению общественными организациями мероприятий общественного контроля в форме проверок на соблюдение требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, в том числе правил торговли и иных видов обслуживания, и оформлению их результатов.

Рекомендации разработаны Гордеевым Александром Викторовичем - председателем правления Тольяттинской общественной организацией по защите прав потребителей «Щит».

## 1. Правовое обоснование

Данные рекомендации разработаны с целью разъяснения порядка проведения общественного контроля общественными объединениями потребителей и предлагаются к использованию общественным организациям по защите прав потребителей и юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, в отношении которых проводятся мероприятия общественного контроля.

Организации, которые руководствуются данными рекомендациями исходят из того, что мероприятия общественного контроля направлены на пресечение реализации на потребительском рынке некачественных и опасных для здоровья и жизни граждан товаров, работ и услуг.

Основания для проведения проверки общественными объединениями потребителей в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги и реализацию товаров потребителям, установлены ст. 45 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), в соответствии с которой общественные объединения потребителей имеют право осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей.

Таким образом, основанием для проведения проверки является поступившее в адрес общественного объединения потребителей обращение потребителя о нарушении его прав. Кроме того, основаниями для проведения проверки могут являться открытые источники информации, такие как радио, телевидение, газетные публикации, содержащие сведения о нарушении этих прав.

Проверки могут быть проведены общественным объединением потребителей в плановом порядке, согласно внутреннему плану работы организации, кроме того, могут совершаться внеплановые проверки, тематические проверки на одну из тем, повторяющихся или проявляющихся при торговле определенным товаром (оказанием услуги), либо связанным сезонным периодом, либо связанным с определенным предприятием в сфере торговли или предоставления услуг.

Чёткий порядок и условия проведения общественного контроля объединениями потребителей действующим законодательством не регламентирован. В силу ст. 15 ФЗ РФ «Об общественных объединениях» общественные объединения потребителей свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов своей деятельности, в том числе деятельности, касающейся проведения общественного контроля за соблюдением прав потребителей.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 54888-2011 «Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей», путём самостоятельного анализа, диалога с заинтересованными лицами, общественное объединение по защите прав

потребителей, само определяет то, что применимо конкретно для него и на что ему важно реагировать. Кроме того, данным документом, даны общие рекомендации проведения контрольных мероприятий (проверок).

Общественные объединения потребителей являются некоммерческими организациями, то есть не являются государственными контрольно-надзорными органами. На мероприятия по общественному контролю, которые проводятся общественными объединениями потребителей, не распространяются положения Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Организации (юридические лица, индивидуальные предприниматели), в отношении которых проводится общественный контроль, не вправе требовать от представителей общественной организации, проводящей общественный контроль, согласие Прокуратуры и иных государственных и муниципальных органов на проведение общественного контроля.

Решение о проведении проверки принимает руководитель общественной организации. Данное решение может быть изложено в форме направления, поручения, приказа, распоряжения или иного документа.

В данном документе, в целях конкретизации, желательно указать:

- наименование общественного объединения потребителей, проводящей проверку;
- основание для проведения проверки, а также ссылка на ст. 45 Закона «О защите прав потребителей» и устав общественной организации;
- ФИО, проверяющего лица (лиц);
- наименование юридического лица, его юридический адрес, либо адрес фактического места осуществления деятельности;
- ФИО индивидуального предпринимателя, адрес его места нахождения (при наличии), адрес фактического места осуществления деятельности;
- срок (дату) проведения проверки;
- подпись руководителя общественного объединения потребителей и печать организации.

## **2. Предмет, цель и сроки проверки**

Предмет проверки – соблюдение продавцом (исполнителем работ, услуг) прав потребителей, установленных Законом «О защите прав потребителей», правил торгового и иных видов обслуживания, а также других нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

Цель проверки – предупреждение, выявление и устранение нарушений прав потребителей и правил торгового и иных видов обслуживания, т. е. установление фактов, свидетельствующих о несоблюдении норм потребительского законодательства, устанавливающих эти права.

Сроки проведения проверки и количество проверок в течении календарного года законодательством РФ не установлены. Поэтому срок проверки может быть определен самостоятельно общественным объединением потребителей. Он может быть установлен конкретной временной датой, либо отрезком времени (несколько дней) исходя из принципа разумности.

### 3. Порядок проведения мероприятий общественного контроля (проверки)

Общественное объединение потребителей вправе разработать порядок мониторинга проводимого в процессе проверки. Такой мониторинг может происходить основываясь на принципе внезапности с использованием методов анонимной закупки, визуального наблюдения, изучения документов, опросов посетителей магазина.

Общественное объединение вправе направить несколько своих представителей (но не менее двух) для проведения проверки.

Представитель общественного объединения потребителей, в ходе проведения проверки должен предъявить соответствующие документы, удостоверяющие его право на проведение проверки, ознакомить руководителя юридического лица или индивидуального предпринимателя, либо их представителей с удостоверением личности представителя общественного объединения потребителей и с направлением, поручением, распоряжением, приказом или иным документом руководителя общественной организации о назначении соответствующей проверки, с вручением их копий под роспись.

В ходе проверки представитель общественного объединения потребителей, проводящий проверку, вправе ознакомиться с документами, связанными с целями, задачами и предметом проверки, а также обследовать помещения, используемые в свободном доступе для осуществления деятельности.

В проверке могут принимать участие свидетели.

В ходе проверки представитель общественного объединения потребителей вправе осуществлять фотосъемку (видеосъемку) выявленных нарушений с отражением данного факта в акте проверки.

При выявлении в ходе проверки нарушений от юридического лица или индивидуального предпринимателя (их уполномоченного представителя) могут быть получены объяснения. Объяснения могут быть зафиксированы в акте проверки либо изложены в виде отдельного документа, при этом в акте проверки об этом делается отметка. В случае, если представитель юридического лица (индивидуального предпринимателя) отказался давать пояснения, в акте проверки об этом делается отметка.

Общественное объединение потребителей вправе в ходе проверки производить закупку товара за свой счет, либо за счёт своих членов, сторонников и волонтеров. Цель и факт закупки товара фиксируется в акте проверки, с подробным описанием наименования товара и его характеристик. Товар может направляться в экспертную организацию для проведения экспертизы.

В связи с проведением проверки общественное объединение потребителей не вправе взимать какие-либо штрафы за выявленные нарушения и требовать совершить какие-либо взносы.

При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представления документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом. Например, проверка наличия трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек, наличие санитарно-эпидемиологических заключений, наличие и порядок ведения журнала учета мероприятий по контролю, заключений госпожнадзора и иных государственных

органов. За исключением разрешительной документации касательной сферы безопасности жизни и здоровья потребителей (лицензии, разрешения и т.п.)

Проверяющие не имеют права изымать какие-либо документы, предметы, товары, проходить в подсобные помещения, в которых не осуществляется обслуживание потребителей, и осуществлять их проверку.

В случае, если при проведении проверки, представитель юридического лица (индивидуального предпринимателя) отказался оказать содействие, в том числе предоставлять необходимые документы на товар предназначенные для ознакомления потребителей, либо предоставление данных документов требует большого количества времени, тогда представитель общественного объединения может самостоятельно продолжить проведение проверки с отражением данного факта в акте.

#### 4. Оформление итогов проверки

По итогам проверки представителем общественного объединения потребителей, проводящим проверку, составляется акт по установленной форме в двух экземплярах.

Типовая форма акта устанавливается внутренними правилами общественной организации.

В акте указывается:

- дата, время и место составления акта;
- наименование общественного объединения потребителей, проводившей проверку;
- дата и номер направления, поручения, распоряжения, приказа или иного документа руководителя общественного объединения потребителей о проведении соответствующей проверки;
- фамилия, имя, отчество представителя общественного объединения потребителей, проводившего проверку;
- наименование проверяемого юридического лица или ФИО индивидуального предпринимателя, а также фамилия, имя, отчество и должность руководителя юридического лица, либо их уполномоченного представителя, присутствовавшего при проведении проверки. В случае, если представитель отказался присутствовать, либо отказался назвать свои фамилию, имя, отчество, тогда в акте делается соответствующая отметка;
- дата, время, продолжительность и место (адрес) проведения проверки;
- сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях требований законодательства в области защиты прав потребителей, со ссылкой на соответствующие законы и иные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, информация о сущности допущенных нарушений и о лицах, допустивших указанные нарушения;
- подпись представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя, присутствовавших при проведении проверки, либо сведения об отказе в ознакомлении с актом проверки, в том числе о наличии их подписей или об отказе от совершения подписи;
- подпись уполномоченного представителя общественного объединения потребителей, проводившего проверку.

Акт проверки оформляется непосредственно после ее завершения в двух экземплярах, один из которых вручается руководителю (представителю) юридического лица или индивидуальному предпринимателю (представителю) под роспись об ознакомлении. В случае отсутствия индивидуального предпринимателя, руководителя юридического лица или их уполномоченного представителя, а также в случае отказа проверяемого лица поставить роспись об ознакомлении либо об отказе в ознакомлении с актом проверки, по усмотрению общественного объединения потребителей, акт может быть направлен заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, которое приобщается к экземпляру акта проверки, хранящемуся в деле. Акт подписывается всеми лицами, участвовавшими в проведении проверки, в том числе свидетелями.

Индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, проверка которых проводилась (их представитель), в случае несогласия с фактами, выводами, предложениями, изложенными в акте проверки, вправе изложить свои объяснения или замечания, которые могут указываться в акте проверки или прилагаться к акту проверки.

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, по требованию общественного объединения потребителей, либо по собственной инициативе вправе устранить выявленное нарушение во время проведения проверки. В этом случае, в акте проверки, делается отметка об устранении нарушений.

#### **5. Действия общественного объединения потребителей по итогам проверки**

После проведения проверки и составления акта о выявленных нарушениях общественное объединение вправе:

- направить акт о выявленных нарушениях в органы государственного надзора, в том числе в органы Прокуратуры Самарской области и Управления Роспотребнадзора по Самарской области, с приложением всех подтверждающих документов;
- информировать о выявленных нарушениях органы местного самоуправления;
- обратиться в суд с заявлением в защиту неопределенного круга потребителей;
- информировать население через средства массовой информации и социальные сети о правах потребителей.;
- формировать и вести общедоступный список недобросовестных юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, допускающих нарушения прав потребителей;
- В случае выявления в ходе проверок реальной опасности для жизни, здоровья или имущества потребителей общественное объединение потребителей принимает незамедлительные меры для минимизации рисков и предотвращения причинения вреда потребителям в соответствии с главой 13 «Действия по предотвращению угроз» Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 54888-2011 «Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей», а именно:
  - незамедлительно информировать уполномоченные органы

государственной власти о выявленных опасностях и требует принятия мер по приостановлению деятельности, создающей угрозу жизни, здоровью или имуществу потребителей;

- направить в средства массовой информации сведения о выявленной угрозе, а также действиях, которые необходимо принимать для предотвращения причинения вреда;

- проинформировать производителей (продавцов, исполнителей) о том, что в результате их действий возникла угроза причинения вреда, жизни, здоровью или имуществу 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);

- может требовать устранения угрозы причинения вреда в судебном порядке.