

## РЕКОМЕНДАЦИИ

### о возможных формах участия общественности в наиболее актуальных направлениях обеспечения и защиты прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

#### 1. Актуальные направления обеспечения и защиты прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

Актуальными направлениями обеспечения и защиты прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, в которых возможно участие общественности, являются:

- оказание правовой помощи потребителям посредством консультирования, подготовки претензионных, исковых и иных правовых документов, представление интересов потребителя в суде;

- просвещение граждан о правах потребителей и необходимых действиях по реализации и защите этих прав посредством информирования населения автономного округа через средства массовой информации, Интернет-ресурсы, разработки и распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих и просветительских мероприятий;

- осуществление общественного контроля за соблюдением прав потребителей;

- участие в разработке проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

В соответствии со Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг.

#### 2. Правовые основания участия общественности в мероприятиях по обеспечению и защите прав потребителей

Правовую основу участия общественности в мероприятиях по обеспечению и защите прав потребителей составляют:

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1);

Федеральный закон от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 212-ФЗ);

Федеральный закон от 22 ноября 1995 года № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (далее – Федеральный закон № 171-ФЗ);

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее – Федеральный закон № 436-ФЗ);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2016 года № 491 «О порядке осуществления общественного жилищного контроля»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19 ноября 2014 года № 96-оз «Об общественном контроле в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56877-2016 «Руководство по оказанию правовой помощи потребителям. Общие требования», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 февраля 2016 года № 83-ст «Об утверждении национального стандарта»;

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54888-2011 «Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 года № 1660-ст «Об утверждении национального стандарта».

### 3. *Формы участия общественных объединений потребителей в мероприятиях по обеспечению и защите прав потребителей*

В соответствии со статьей 45 Закона № 2300-1 граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе осуществлять следующие мероприятия по обеспечению и защите прав потребителей:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров

(работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- 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;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

#### 4. Формы участия общественных организаций, граждан в общественном контроле в сфере защиты прав потребителей

##### 4.1. Цели, предмет, субъекты, формы общественного контроля

Цели общественного контроля в сфере защиты прав потребителей:

- обеспечение реализации и защиты прав и законных интересов потребителей;
- предупреждение, выявление и устранение нарушений прав потребителей.

Предмет общественного контроля за соблюдением прав потребителей – соблюдение изготовителем (продавцом, исполнителем работ, услуг, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителей, установленных международными договорами Российской Федерации, Законом № 2300-1, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей.

Основные права потребителей, соблюдение которых может быть проверено в ходе мероприятий по общественному контролю:

- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях, уполномоченных организациях (уполномоченных индивидуальных предпринимателях), импортерах;
- на приобретение товаров, работ, услуг надлежащего качества;
- на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;
- на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченного товара, выполнения работы или оказания услуги.

Одним из направлений общественного контроля в автономном округе является общественный контроль за соблюдением прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях, уполномоченных организациях (уполномоченных индивидуальных предпринимателях), импортерах.

Субъектами общественного контроля в сфере защиты прав потребителей являются:

- общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) – при осуществлении общественного контроля за соблюдением прав потребителей на потребительском рынке автономного округа в соответствии со статьей 45 Закона № 2300-1;
- граждане и общественные объединения – при осуществлении общественного контроля за соблюдением Федерального закона № 171-ФЗ в соответствии со статьей 24 указанного Федерального закона;

- общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы многоквартирных домов, другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации – при осуществлении общественного жилищного контроля в соответствии со статьей 10 Жилищного кодекса Российской Федерации;

- общественные объединения и иные некоммерческие организации, а также граждане – при осуществлении общественного контроля за соблюдением требований в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию в соответствии со статьей 21 Федерального закона № 436-ФЗ;

- Общественная палата Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, общественные советы при исполнительных органах государственной власти автономного округа; общественные советы муниципальных образований автономного округа – при осуществлении общественного контроля за деятельностью органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, затрагивающей права и законные интересы потребителей, а также в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых указанными органами и организациями актов и принимаемых решений.

Граждане Российской Федерации вправе участвовать в осуществлении общественного контроля как лично, так и в составе общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций. Участие гражданина в осуществлении общественного контроля является добровольным. Никто не вправе препятствовать реализации его права на участие в осуществлении общественного контроля. Граждане участвуют в осуществлении общественного контроля в качестве общественных инспекторов и общественных экспертов в порядке, установленном Федеральным законом № 212-ФЗ и другими федеральными законами.

Общественный контроль может осуществляться в формах общественного мониторинга, общественной проверки, общественной экспертизы, общественных обсуждений, общественных (публичных) слушаний и других формах. Общественный контроль может осуществляться одновременно в нескольких формах.

#### 4.2. Порядок проведения общественного мониторинга

Под общественным мониторингом в сфере защиты прав потребителей понимается осуществляемое субъектом общественного контроля постоянное (систематическое) или временное наблюдение за деятельностью хозяйствующих субъектов, реализующих потребителям товары, работы, услуги.

Мониторинг может проводиться посредством визуального наблюдения, изучения документов, опросов посетителей торговых объектов и объектов оказания услуг.

Организаторами общественного мониторинга являются субъекты общественного контроля, указанные в пункте 4.1 настоящих рекомендаций.

Общественный мониторинг проводится публично и открыто с использованием информационно-телекоммуникационных систем, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Порядок проведения общественного мониторинга и определения его результатов устанавливается организатором общественного мониторинга.

Организатор общественного мониторинга обнародует информацию о предмете общественного мониторинга, сроках, порядке его проведения и определения его результатов.

Субъектом общественного контроля по результатам проведения общественного мониторинга может быть подготовлен итоговый документ. К итоговому документу могут прилагаться документы, полученные при осуществлении общественного мониторинга.

Обнародование результатов общественного мониторинга осуществляется путем направления в проверяемые организации соответствующего итогового документа, подготовленного по результатам общественного мониторинга.

По итогам общественного мониторинга объект общественного контроля вправе направить в хозяйствующие субъекты предложения и рекомендации по совершенствованию их деятельности, а также по устранению причин и условий, способствовавших нарушению права потребителей.

В зависимости от результатов общественного мониторинга его организатор вправе инициировать проведение общественного обсуждения, общественных (публичных) слушаний, общественной проверки, общественной экспертизы, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иных общественных мероприятий.

#### 4.3. Порядок проведения общественной проверки

Под общественной проверкой в сфере защиты прав потребителей понимается совокупность действий субъекта общественного контроля:

- по сбору и анализу информации о деятельности хозяйствующих субъектов, предоставляющих потребителям товары, работы, услуги, затрагивающей права и законные интересы потребителей;

- по проверке фактов и обстоятельств нарушения прав и законных интересов потребителей.

Инициаторами и организатором общественной проверки могут быть субъекты общественного контроля, указанные в пункте 4.1 настоящих рекомендаций.

На мероприятия по общественному контролю не распространяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Хозяйствующие субъекты (юридические лица, индивидуальные предприниматели), в отношении которых проводится общественный контроль, не вправе требовать от представителей общественной организации, проводящей общественный контроль, согласие органов прокуратуры и иных государственных и муниципальных органов на проведение общественного контроля.

Проверки могут быть проведены субъектом общественного контроля в плановом порядке согласно внутреннему плану работы организации – субъекта общественного контроля.

Кроме того, могут совершаться внеплановые проверки, основанием для проведения которых является:

- поступившее в адрес субъекта общественного контроля обращение потребителя о нарушении его прав;
- информация о нарушении прав потребителей, полученная из средств массовой информации и других открытых источников.

Порядок организации и проведения общественной проверки устанавливается ее организатором в соответствии с Федеральным законом № 212-ФЗ и другими федеральными законами, законами автономного округа, муниципальными нормативными правовыми актами.

Решение о проведении общественной проверки может быть изложено в форме задания, направления, поручения, приказа, распоряжения или иного документа (далее – задание). В задании рекомендуется указать:

- наименование субъекта общественного контроля, проводящего проверку;
- основание для проведения проверки, в том числе ссылку на Устав общественной организации, статью нормативного правового акта, предоставляющего право на проведение общественного контроля;
- фамилию, имя, отчество, общественную должность проверяющего лица (лиц);
- информацию о проверяемом хозяйствующем субъекте: наименование юридического лица, его юридический адрес, фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, адрес его места нахождения (при наличии), адрес фактического места осуществления деятельности;
- срок проведения проверки (дата начала и дата окончания проверки);

- подпись руководителя субъекта общественного контроля.

Перед началом проверки организатору общественной проверки рекомендуется довести до сведения руководителя проверяемого хозяйствующего субъекта информацию:

- о проведении общественной проверки;
- о сроках общественной проверки;
- о порядке проведения общественной проверки;
- о порядке определения результатов общественной проверки.

Срок проведения общественной проверки не должен превышать тридцать дней.

При подготовке общественной проверки ее организатор вправе направить в проверяемые организации запрос о предоставлении необходимых для проведения общественной проверки документов и других материалов.

Рекомендуется направлять для проверки не менее двух представителей субъекта общественного контроля.

До начала проверки представитель субъекта общественного контроля должен предъявить руководителю хозяйствующего субъекта (иному должностному лицу или уполномоченному представителю индивидуального предпринимателю, его уполномоченному представителю) документы, удостоверяющие личность гражданина, а также документы, удостоверяющие его полномочия на проведение общественной проверки. Рекомендуется также предъявить задание на проведение общественной проверки (вручить копию задания под роспись, сделать отметку о вручении копии задания на экземпляре субъекта общественного контроля).

В ходе проверки представитель субъекта общественного контроля, проводящий проверку, вправе ознакомиться с документами, связанными с целями, задачами и предметом выездной проверки, а также обследовать помещения, открытые для свободного посещения потребителями и используемые юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для обслуживания потребителей.

В проверке могут принимать участие свидетели.

В ходе проверки представитель субъекта общественного контроля вправе осуществлять фотосъемку (видеосъемку) выявленных нарушений с отражением данного факта в итоговом документе (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 итоговом документе (акте) проверки либо изложены в виде отдельного документа, при этом в итоговом документе (акте) проверки об этом делается отметка.

Общественная организация вправе в ходе проверки производить закупку товара за свой счет. Цель и факт закупки товара фиксируется в



итоговом документе (акте) проверки, с подробным описанием наименования товара и его характеристик. Товар может направляться в экспертную организацию для проведения экспертизы.

#### 4.4. Оформление итогового документа общественной проверки

По результатам общественной проверки ее организатор подготавливает итоговый документ (акт) по форме, установленной внутренними правилами субъекта общественного контроля.

В итоговом документе (акте) рекомендуется указать следующие сведения:

- дата, время и место составления акта;
- наименование субъекта общественного контроля, проводившего проверку;
- основания для проведения общественной проверки, в том числе реквизиты задания на проведение проверки (дата, номер);
- фамилия, имя, отчество представителя субъекта общественного контроля, проводившего проверку;
- наименование хозяйствующего субъекта, в отношении которого проводилась проверка, а также фамилия, имя, отчество представителя хозяйствующего субъекта, присутствующего при проведении проверки;
- дата, время и место (адрес) проведения проверки;
- перечень документов и других материалов, изученных в ходе общественной проверки;
- установленные и документально подтвержденные факты и обстоятельства нарушения прав и законных интересов потребителей или запись об отсутствии таковых;
- выводы о результатах общественной проверки, предложения и рекомендации по устранению выявленных нарушений.

К итоговому документу (акту) необходимо приложить доказательства, подтверждающие факт выявленных нарушений. Ими могут быть: фотографии, объяснения руководителя юридического лица или индивидуального предпринимателя (их уполномоченного представителя), документы, подтверждающие полномочия представителей юридического лица или индивидуального предпринимателя, объяснения свидетелей, вещественные доказательства, продукты видеосъемки, диктофонные записи и иные доказательства, иные документы, полученные при осуществлении общественного контроля. Отметка о прилагаемых доказательствах делается в акте проверки.

Итоговый документ (акт) подписывается всеми лицами, участвовавшими в проведении проверки, в том числе свидетелями.

Итоговый документ (акт) оформляется в двух экземплярах непосредственно после завершения проверки, один экземпляр вручается руководителю юридического лица или индивидуальному предпринимателю (их уполномоченному представителю) под расписку об

ознакомлении либо об отказе в ознакомлении с актом проверки. В случае отсутствия индивидуального предпринимателя, руководителя юридического лица или их уполномоченного представителя, а также в случае отказа проверяемого лица сделать отметку о вручении либо отказе в ознакомлении с актом проверки, акт направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

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

Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель вправе устранить выявленное нарушение во время проведения проверки. В этом случае в акте проверки делается отметка об устранении нарушений.

4.5. Взаимодействие общественных организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, правоохранительными органами

После проведения общественной проверки и составления итогового документа (акта) о выявленных нарушениях прав потребителей общественные объединения и иные негосударственные некоммерческие организации вправе:

- направить итоговый документ (акт) о проведении общественной проверки в органы прокуратуры и (или) органы государственной власти и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит осуществление государственного контроля (надзора) или муниципального контроля за деятельностью органов и организаций, в отношении которых осуществлялся общественный контроль, для проведения проверки фактов нарушения прав потребителей и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов. При этом рекомендуется к итоговому документу (акту) приложить документы, подтверждающие право на проведение общественной проверки (Устав общественной организации, задание на проведение проверки), и документы, подтверждающие факт нарушения прав потребителей;

- в случае выявления фактов нарушения прав и свобод человека и гражданина направлять материалы, полученные в ходе общественного контроля, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченному при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченному при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, уполномоченным по правам человека, по правам ребенка, по защите прав предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;

- оспаривать в установленном федеральным законом порядке (в том числе в судебном и (или) административном порядке) нормативные правовые акты, решения и действия (бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) также вправе:

- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

#### 4.6. Запреты и ограничения для субъекта общественного контроля

В связи с проведением проверки представитель субъекта общественного контроля (общественный инспектор) не вправе:

- взимать какие-либо штрафы за выявленные нарушения и требовать с проверяемой организации оплаты услуг проверяющих;

- требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представления документов (выполнения действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом. Например, требовать представления трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек, санитарно-эпидемиологических заключений;

- изымать какие-либо документы, предметы, товары;

- проходить в подсобные помещения, в которых не осуществляется обслуживание потребителей, и осуществлять их проверку;

- вмешиваться в деятельность проверяемого хозяйствующего субъекта;
- оказывать неправомерное воздействие проверяемые организации;
- размещать в сети «Интернет» искаженные или недостоверные сведения о результатах общественного контроля.

Представитель субъекта общественного контроля (общественный инспектор) обязан:

- отражать в итоговом документе общественной проверки (акте) только объективные, достоверные факты и обоснованные выводы о результатах общественной проверки, а также предложения и рекомендации;

- сообщить организатору общественной проверки о наличии у него конфликта интересов, а также о любых попытках подкупа или давления на него.

В случае нарушения общественным инспектором указанных обязанностей, он не может быть участником данной общественной проверки и в дальнейшем привлекаться к проведению другой общественной проверки.