

Конференция
«Совершенствование системы защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге. Использование передовых практик»
30 марта 2023 г.

О профилактике нарушений прав потребителей на основе самообследования компании: правовое и методическое обеспечение, сотрудничество с потребителями, возможные эффекты

П.Б. Шелищ, председатель Союза потребителей РФ

Федеральный закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», вступивший в силу в середине 2021 года, предложил хозяйствующим субъектам (ХС) новую концепцию взаимодействия с надзорными органами, приоритет в которой переносится с регулярных проверок и санкций за выявленные нарушения на сотрудничество в профилактике возможных нарушений обязательных требований законодательства.

Поскольку для потребителей предотвращение нарушений намного эффективнее исправления их последствий, закон предусмотрел возможность участия общественных объединений потребителей (ООП), их союзов и ассоциаций в реализации определенного правительством РФ основного механизма профилактики нарушений в этой сфере – самообследования ХС. Для ООП такое участие представляет собой осуществление ими общественного контроля за соблюдением прав потребителей в соответствии со статьей 45 Закона РФ "О защите прав потребителей".

При положительном результате самообследования ХС вправе принять декларацию о соблюдении им обязательных требований в области защиты прав потребителей, информация о которой должна быть размещена на официальном сайте Роспотребнадзора и может использоваться им в открытых источниках, в том числе для рекламы.

Предусмотрены и иные меры стимулирования добросовестных компаний: предоставление им возможности проведения инспекционного визита и выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия, включение их представителей в общественные и консультативные органы при Роспотребнадзоре.

В отношении соблюдения обязательных требований в области защиты прав потребителей самообследование проводится в соответствии с методическими рекомендациями Роспотребнадзора в форме ответов на тестовые вопросы, размещенные на его официальном сайте (см. <https://rospotrebnadzor.ru/region/samoobsledovanie.php>). Эти ответы хозяйствующий субъект может дать сам либо совместно с ООП. ООП может также привлекаться им для проверки результатов его собственной оценки. По результатам самообследования им может быть принята декларация о соответствии одного из двух видов: «квалифицированная» (в случае участия ООП в самообследовании) или «простая» – без участия ООП.

Вот пример этих тестовых вопросов для одной из групп ХС:

Для юридических лиц, осуществляющих продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг), офлайн стационарно

1. Имеется ли на вывеске информация о фирменном наименовании (наименовании) организации, ее месте нахождения (адресе) и режиме работы?

Да Нет Неприменимо

2. Соблюдается ли установленный режим работы?

Да Нет Неприменимо

3. Имеются ли в договоре с потребителем недопустимые условия, ущемляющие его права?

Да Нет Неприменимо

4. Соблюдается ли запрет на обусловливание приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)?

Да Нет Неприменимо

5. Запрашивается ли в письменной форме согласие потребителя при выполнении дополнительных работ (оказании дополнительных услуг) за плату?

Да Нет Неприменимо

6. Соблюдается ли запрет на отказ в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) по причинам, связанным с состоянием здоровья потребителя, или ограничением его жизнедеятельности, или его возрастом?

Да Нет Неприменимо

7. Обеспечивается ли возможность выбора потребителем способа оплаты товаров (работ, услуг): наличным путем или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт?

Да Нет Неприменимо

8. Обеспечивается ли требование к установлению различной цены товара (работы, услуги) в зависимости от способа (формы) оплаты?

Да Нет Неприменимо

9. Предоставляется ли потребителю возможность выбора территориальной подсудности спора при обращении в суд?

Да Нет Неприменимо

10. Соблюдается ли право потребителя на судебную защиту без предварительного предъявления претензии?

Да Нет Неприменимо

11. Обеспечивается ли получение потребителем неустойки, предусмотренной договором, в размере не ниже суммы, установленной соответствующими положениями закона или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации?

Да Нет Неприменимо

12. Соблюдаются ли требования к качеству и безопасности реализуемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг)?

Да Нет Неприменимо

13. Сопровождается ли реализуемый товар (выполняемая работа, оказываемая услуга) необходимой и достоверной информацией?

Да Нет Неприменимо

14. Информация о цене товара (работы, услуги) доводится в иностранной валюте?

Да Нет Неприменимо

15. При отказе потребителя предоставить свои персональные данные соблюдается ли запрет на отказ в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора?

Да Нет Неприменимо

16. Обеспечивается ли возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза?

Да Нет Неприменимо

Консультативный совет Роспотребнадзора, возглавляемый руководителем Федеральной службы А.Ю.Поповой, рекомендовал контролируемым Роспотребнадзором лицам принять корпоративные программы профилактики нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей на основе самообследования, осуществляемого собственными силами либо с привлечением международного, общероссийского или регионального общественного объединения потребителей (в зависимости от масштабов рынка, на котором работает контролируемое лицо).

Совет также одобрил предложенный СПРФ типовой проект соглашения ХС с ООП (ассоциации, союза ООП) о сотрудничестве в профилактике нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей, предложенный СПРФ.

Этим проектом предусмотрено, что ХС:

выберет способ проведения самообследования соблюдения компанией и/или ее обособленными подразделениями обязательных требований в области защиты прав потребителей с привлечением ООП;

привлечет ООП к самообследованию и принятию декларации о соблюдении обязательных требований в области защиты прав потребителей и назначит лицо, ответственное за взаимодействие с ООП, определит по согласованию с ООП сроки проведения самообследования и принятия декларации и порядок взаимодействия;

издаст внутренний локальный акт о порядке организации и проведения самообследования и принятия декларации, включающий регламент проведения тестирования;

пройдет самообследование в форме тестирования с участием ООП, согласует отчет о результатах самообследования, подготовленный ООП, либо самостоятельно подготовит такой отчет, содержащий, в соответствии с Методическими рекомендациями Роспотребнадзора, результаты тестирования и их оценку;

примет и направит в Роспотребнадзор «квалифицированную» декларацию, подтвержденную ООП;

после принятия декларации будет информировать ООП о поступивших претензиях потребителей и своих ответах (проектах ответов) на эти претензии и рассматривать рекомендации ООП по внесудебному урегулированию претензий, а также по позиции компании в судебных спорах с потребителями.

К сожалению, до настоящего времени ни один ХС, работающий на федеральном или региональном уровне потребительского рынка, не представил в Роспотребнадзор декларацию о соблюдении обязательных требований, принятую по результатам самообследования, и не обратился к СПРФ или к входящим в него региональным ООП с предложением о сотрудничестве в его проведении.

СПРФ и его члены ООП, работающие в Санкт-Петербурге, считают это направление обеспечения и защиты прав потребителей наиболее перспективным, поэтому мы просим Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу и КППИТ рекомендовать ХС, работающим на потребительском рынке нашего города, оценить целесообразность проведения такого самообследования, в том числе с участием ООП. Мы готовы сотрудничать с заинтересованными ХС в его организации.