

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

Тезисы председателя СПРФ П.Б.Шелища, к конференции по защите прав потребителей в Санкт-Петербурге
30 марта 2023 г.

Слайд 2. 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".

3. 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.

4. 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://rosпотреbnadzor.ru/region/samooobsledovanie.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.

5. 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?
2. Соблюдается ли установленный режим работы?
3. Имеются ли в договоре с потребителем недопустимые условия, ущемляющие его права?
4. Соблюдается ли запрет на обусловливание приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)?
6. 5. Запрашивается ли в письменной форме согласие потребителя при выполнении дополнительных работ (оказании дополнительных услуг) за плату?
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?
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?
8. Обеспечивается ли требование к установлению различной цены товара (работы, услуги) в зависимости от способа (формы) оплаты?

7. 9. Предоставляется ли потребителю возможность выбора территориальной подсудности спора при обращении в суд?
10. Соблюдается ли право потребителя на судебную защиту без предварительного предъявления претензии?
11. Обеспечивается ли получение потребителем неустойки, предусмотренной договором, в размере не ниже суммы, установленной соответствующими положениями закона или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации?
12. Соблюдаются ли требования к качеству и безопасности реализуемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг)?
8. 13. Сопровождается ли реализуемый товар (выполняемая работа, оказываемая услуга) необходимой и достоверной информацией?
14. Информация о цене товара (работы, услуги) доводится в иностранной валюте?
15. При отказе потребителя предоставить свои персональные данные соблюдается ли запрет на отказ в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора?
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?

9. 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.

10. 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;

11. 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.

12. 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 и проведении.