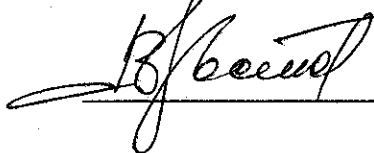


**Одобрено**

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  
Союза «Торгово-промышленная палата  
Самарской области»



В.И.Ростовцев

# **Памятка**

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

## Пояснительная записка

1. Данная Памятка разработана 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 разьяснения:

«какими правами обладают общественные организации?»;

«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:

**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.

**Памятка** о правах и обязанностях предприятий малого и среднего бизнеса при осуществлении общественного контроля общественными объединениями. Памятка разработана Кочуевой Ириной Николаевной - руководителем Ассоциации МКД Самарской области, председателем правления общественной организации «Гражданская позиция».

## Общественный контроль среднего и малого бизнеса

Общественный контроль осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) в строгом соответствии со статьей 45 «Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)» Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

По результатам общественного контроля оформляются материалы (документы), зафиксированные как в письменной, так и в иной форме, содержащие информацию, позволяющую устанавливать наличие или отсутствие события административного правонарушения, в том числе органам федерального и муниципального контроля (надзора).

### Общественные организации ИМЕЮТ право:

- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей, в том числе с проведением независимой экспертизы качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
- 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,
- 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 суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);
- осуществлять общественный контроль за правильностью меры и веса приобретенного товара, расфасованного предприятием торговли и размещенного в торговом зале на соответствующем измерительном оборудовании;
- осуществлять общественный контроль за сроками годности товара, размещенного в торговом зале;
- осуществлять общественный контроль за наличием на предприятии

торговли товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании;

- 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 через средства массовой информации, буклеты, семинары и др.

- 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).

### **Общественные организации НЕ ИМЕЮТ право:**

- при осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом в области защиты прав потребителей;

- при осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей не имеют права затребовать документы или смотреть вопросы, касающиеся требований законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия, технического регулирования и других нормативно-правовых документов, не регламентирующих защиту прав потребителей (требовать у субъектов предпринимательской деятельности предъявления документов о наличии трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек; об образовании торговых работников; правильность применения контрольно-кассовых машин; журнала учета мероприятий по контролю надзорных органов и др.);

- осуществлять общественный контроль за пределами торгового или обеденного зала, т.е. общественный контроль может осуществляться только в тех местах, где может находиться потребитель.

### **Представитель малого или среднего бизнеса ИМЕЕТ право:**

- запрашивать у представителей общественных объединений потребителей документы, позволяющие установить принадлежность данных лиц к определенной общественной организации, правомочность данной организации на проведение общественного контроля;
- проверять, действительно ли существует такая общественная организация, и имеет ли она действующий статус. Вышеуказанная информация размещена на сайте Министерства юстиции РФ (<http://unro.minjust.ru/NKO.s.aspx>), где ведется Реестр зарегистрированных некоммерческих организаций, а также на сайте Федеральной налоговой службы (<https://service.nalog.ru/vyp/>), где также можно получить информацию о лице, имеющем право действовать от имени соответствующей организации без доверенности;
- присутствовать при проведении общественного контроля;
- получать необходимую информацию, которая относится к предмету общественного контроля и предоставление которой предусмотрено законом;
- знакомиться с результатами общественного контроля и указывать в акте общественного контроля о своем ознакомлении с результатами общественного контроля, согласии или несогласии с ними;
- вести самостоятельную аудио-, фото- и видеозапись действий сотрудников общественных организаций;
- в случае провоцирования общественниками конфликтной ситуации вызвать наряд полиции, либо участкового.

### **Представитель малого или среднего бизнеса НЕ ИМЕЕТ право:**

- препятствовать осуществлению общественного контроля за соблюдением прав потребителей (на территории торгового зала, зала ресторана, кафе, а также в местах, доступных для потребителей);
- запрещать осуществлять фото- и видеосъемку во время проведения общественного мониторинга за соблюдением прав потребителей.

**Не рекомендуется:**

- подписывать документы, бумаги, содержащие пробелы и отступы с целью предотвращения внесения в текст каких-либо корректировок в дальнейшем.

**Аппарат Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Самарской области**

**Телефон : 8846 3351641  
8846 3351699**

**Информационно-консалтинговое агентство Самарской области**

**Телефон «горячей» линии  
+79279004066**

**Общественный Совет при Управлении Роспотребнадзора по Самарской области**

**E-mail: [RostovtsevVI@yandex.ru](mailto:RostovtsevVI@yandex.ru)**