



# **КОДЕКС ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЕРА**

**- участника Общероссийского общественного движения  
в защиту прав и интересов потребителей  
«Объединение потребителей России»**

## **ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1.**

Кодекс общественного контролера – участника Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединения потребителей России» (далее Кодекс общественного контролера и Объединение потребителей России или Движение) устанавливает для каждого участника Объединения потребителей России, желающего осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей, принципы и правила проведения мероприятий общественного контроля, нормы поведения общественного контролера, рекомендации по практическому проведению и реализации результатов общественного контроля.

### **Статья 2.**

Любой гражданин Российской Федерации, достигший совершеннолетия, может быть общественным контролером. Осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей граждане могут только являясь официальным участником Объединения потребителей России, заявив свой статус участника Движения в уведомительном порядке.

### **Статья 3.**

Правовой основой для общественного контроля за соблюдением прав потребителей являются, в первую очередь, Конституция Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также комплекс норм, содержащийся в ряде законов, предоставляющих гражданам и общественным объединениям право осуществлять общественный контроль в Российской Федерации.

### **Статья 4.**

Общественный контролер обязан соблюдать законодательство Российской Федерации, Устав Объединения потребителей России и Кодекс общественного контролера.

## ГЛАВА 2. ПОНЯТИЕ И ПРИНЦИПЫ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ

### Статья 5.

Общественный контроль за соблюдением прав потребителей – это правозащитная деятельность граждан и общественных организаций потребителей, направленная на выявление, пресечение нарушений потребительского законодательства и восстановление законных прав и интересов потребителей, нарушенных в ходе предпринимательской деятельности, выполнении служебных обязанностей должностными лицами, правонарушений и преступных деяний, а также при других обстоятельствах.

### Статья 6.

Общественный контроль, как форма массовой общественной деятельности, осуществляется в целях развития институтов гражданского общества, увеличения правозащитной активности граждан, усиления позиций национального потребительского движения.

### Статья 7.

Главной целью общественного контроля за соблюдением прав потребителей является формирование цивилизованного потребительского рынка товаров и услуг, и достижение баланса интересов всех его добросовестных участников – потребителей, производителей, продавцов, органов власти и местного самоуправления.

### Статья 8.

Основными задачами общественного контроля за соблюдением прав потребителей являются практические действия, направленные на защиту, пресечение и восстановление нарушенных прав и интересов, как отдельных граждан, так широкого круга потребителей с применением всех законных форм и методов общественного контроля.

### Статья 9.

Основными принципами осуществления общественного контроля за соблюдением прав потребителей являются:

**Соблюдение законности** при проведении мероприятий общественного контроля.

**Публичность** – общественный контроль осуществляется в интересах людей и общества, является публичным общественным видом деятельности, результаты которого придаются огласке.

**Добровольность** – общественный контроль осуществляется гражданами на добровольной основе, исходя из личной инициативности каждого участника Объединения потребителей России, и его активности как общественного контролера.

**Соблюдение справедливости** - общественный контроль осуществляется беспристрастно, независимо, непредвзято по отношению к объекту общественного контроля. Его результаты не могут быть использованы в корыстных целях.

**Доказательность** – результаты общественного контроля должны быть закреплены фактами и оформлены документально.

**Соблюдение доступности** – любой гражданин может стать общественным контролером и участвовать в мероприятиях общественного контроля, признавая и соблюдая нормы и правила, установленные действующим законодательством и настоящим Кодексом общественного контролера.

**Открытость** – каждое мероприятие общественного контроля за правами потребителей имеет открытые формы, совершается в присутствии представителей предпринимательских структур – объектов общественного контроля.

**Сотрудничество** – общественный контроль осуществляется во взаимодействии с другими общественными организациями, органами исполнительной власти и местного самоуправления; его результаты в целях восстановления законных прав и интересов потребителей, а также других добросовестных участников потребительского рынка используются совместно заинтересованными сторонами.

#### **Статья 10.**

Общественный контролер – это совершеннолетний гражданин российской Федерации, являющийся участником Объединения потребителей России и осуществляющий общественный контроль за соблюдением прав потребителей по собственной инициативе или в соответствии с плановыми мероприятиями по общественному контролю всего Движения или его структурных подразделений, действующий в соответствии с Уставом Объединения потребителей России и настоящим Кодексом Общественного контролера.

#### **Статья 11.**

Общественный контролер осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Объединения потребителей России, Кодексом общественного контролера, общепринятыми нормами общественного поведения и этики.

#### **Статья 12.**

Общественный контролер при осуществлении своей деятельности должен обладать необходимыми юридическими знаниями и навыками для проведения мероприятий общественного контроля и оформления его результатов.

#### **Статья 13.**

Общественные контролеры, нарушающие нормы, установленные Кодексом общественного контролера, лишаются своих полномочий на основании решения Центрального Совета Объединения потребителей России.

## **ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ФОРМЫ ОБЩЕСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Статья 14.**

Общественные контролеры проводят мероприятия общественного контроля с целью:

- контроля за соблюдением продавцами (изготовителями и т.д.) обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;
- контроля за соответствием товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды;
- предотвращения действий продавца (изготовителя и т.д.), вводящих потребителей в заблуждение;
- предотвращения причинения продавцами (изготовителями и т.д.) вреда интересам потребителей.

### **Статья 15.**

Общественные контролеры при осуществлении своей деятельности вправе:

- проводить мероприятия общественного контроля лично;
- создавать группы общественного контроля, которые наделяются полномочиями<sup>1</sup>, в соответствии с установленными в Объединении потребителей России правилами;
- самостоятельно<sup>2</sup> разрабатывать график, порядок и формы проведения мероприятий по общественному контролю;
- использовать бланки, разработанные Объединением потребителей России для фиксирования результатов общественного контроля;
- за счет собственных средств осуществлять «контрольную» закупку товаров (услуг), которые впоследствии могут быть использованы в качестве доказательства (вместе с документом, удостоверяющим покупку);
- привлекать к мероприятиям общественного контроля представителей органов местного самоуправления, средств массовой информации;
- самостоятельно<sup>2</sup> принимать решение о дальнейшем использовании результатов общественного контроля: передать сведения об итогах мероприятия общественного контроля вместе с оформленными бланками в юридический отдел Объединения потребителей России; самостоятельно обратиться к продавцу (исполнителю и т.п.) с предложением о добровольном устранении выявленных нарушений, самостоятельно информировать орган государственного надзора (Роспотребнадзор) и органы местного самоуправления о выявленных нарушениях.

---

<sup>1</sup> В соответствии с пунктами 3.1.10, 4.1.9 Устава, Объединение потребителей России вправе проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и осуществляет иную деятельность, не запрещенную действующим законодательством Российской Федерации, направленную на достижение уставных целей Движения. Проверки соблюдения прав потребителей проводятся Объединением потребителей России в форме общественного контроля.

<sup>2</sup> Руководствуясь правами, установленными в ст. ст. 45, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей».

## **Статья 16.**

При проведении общественного контроля общественные контролеры имеют право:

- требовать от продавцов (изготовителей и т.д.) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителей установлена законодательно, в частности ст. 10 закона «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров, иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

- фиксировать документально факты, свидетельствующие о нарушении прав потребителей, путем оформления/заполнения бланка общественного контроля, ведения фото и видеосъемки, осуществления «контрольной» закупки товаров (услуг).

## **Статья 17.**

После окончания мероприятия общественного контроля и с учетом его результатов общественные контролеры имеют право:

1. Уведомить продавца (изготовителя и т.д.) в письменной форме о результатах общественного контроля, о нарушениях законодательства в сфере защиты прав потребителей, выявленных в его ходе, предложить добровольно устранить эти нарушения.

2. Совместно с юристами Объединения потребителей России предъявить иск о нечинении препятствий (о воспрепятствовании) в осуществлении общественного контроля в случае получения отказа в его проведении от продавца (изготовителя и т.д.).

3. Совместно с юристами Объединения потребителей России предъявить иск в суд о прекращении противоправных действий продавца (изготовителя и т.д.) в отношении неопределенного круга потребителей, выявленных в ходе проведения общественного контроля и зафиксированных в соответствующих бланках.

4. Самостоятельно направить в орган государственного надзора (Роспотребнадзор), в Прокуратуру и в органы местного самоуправления информацию о фактах нарушения прав потребителей, выявленных в ходе общественного контроля:

- о не соблюдении продавцами (изготовителями и т.д.) обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

- о не соответствии товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды;

- о действиях продавца (изготовителя и т.д.), вводящих потребителей в заблуждение;

- о причинении продавцами (изготовителями и т.д.), вреда имуществу потребителей.

Общественный контролер вправе использовать форму обращения в орган государственного надзора (Роспотребнадзор) и органы местного самоуправления, разработанную в Объединении потребителей России.

5. Распространять информацию (в том числе через СМИ) о результатах общественного контроля<sup>3</sup>, если она будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.

6. Вносить в органы Прокуратуры 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 РФ.

## **Статья 18.**

Общественные контролеры не имеют права:

- проводить проверки<sup>4</sup> соблюдения продавцами (изготовителями и т.д.) обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить проверки<sup>4</sup> соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, проверки, направленные на предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний<sup>5</sup>;

- выдавать продавцами (изготовителями и т.д.) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, по форме и содержанию схожие с официальными документами контрольно-надзорных органов;

- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений.

---

<sup>3</sup> Публикуемые общественными объединениями потребителей результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой.

<sup>4</sup> Статьей 40 Закона «О защите прав потребителей» проведение проверок отнесено к компетенции органа государственного надзора (Роспотребнадзора). Эти положения закона могут трактоваться как запрет на проведение проверок общественными объединениями потребителей.

<sup>5</sup> Общественные объединения потребителей вправе проводить экспертизы по фактам нарушений прав потребителей только в связи с обращениями потребителей (ст. 45 Закона «О защите прав потребителей»).

## **ГЛАВА 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 19.**

Действие настоящего Кодекса общественного контролера распространяется исключительно на участников Объединения потребителей России, осуществляющих мероприятия общественного контроля.

### **Статья 20.**

Все, что касается общественного контроля за соблюдением прав потребителей и не нашедшее отображения в Кодексе общественного контролера, участники Объединения потребителей России при проведении мероприятий общественного контроля и реализации их результатов руководствуются законностью, целесообразностью и морально – нравственными принципами.

### **Статья 21.**

Настоящий Кодекс общественного контролера вступает в силу со дня его утверждения Центральным Советом Объединения потребителей России.

Все изменения в Кодекс общественного контролера принимаются Центральным Советом Объединения потребителей России и доводятся до участников Движения и общественных контролеров через интернет-сайт [www.potrebitel-russia.ru](http://www.potrebitel-russia.ru).