

Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ  
ПРОВЕРОК ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ  
(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)**



Департамент потребительского рынка  
Ростовской области



**ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ  
ПРОВЕРОК ЮРИДИЧЕСКИХ  
ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ**

Телефоны горячей линии:  
8(863)301-0-103,  
+7(961)301-0-103

Сайт  
[www.zppdon.ru](http://www.zppdon.ru)  
[www.zppdon.rf](http://www.zppdon.rf)

Ростов-на-Дону  
2011



## **ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ИХ АССОЦИАЦИЙ, СОЮЗОВ)**

**В соответствии со ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей** (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

В состав учредителей наряду с физическими лицами могут входить юридические лица – общественные объединения.

**! Правоспособность общественного объединения как юридического лица возникает с момента государственной регистрации данного объединения.**

Общественные объединения потребителей (общества потребителей) – это некоммерческие организации потребителей, независимые от государства, политики и бизнеса и выступают в защиту прав потребителей.

В п. 1 ст. 18 ФЗ «Об общественных объединениях» указано, что общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с их уставами. Статья 20 Федерального закона «Об общественных объединениях» закрепляет, что устав общественного объединения должен содержать:

1) название, цели общественного объединения, его организационно-правовую форму;

2) структуру общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы общественного объединения, территорию, в пределах которой данное объединение осуществляет свою деятельность;

3) условия и порядок приобретения и утраты членства в общественном объединении, права и обязанности членов данного объединения (только для объединения, предусматривающего членство);

4) компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;

5) порядок внесения изменений и дополнений в устав общественного объединения;

6) источники формирования денежных средств и иного имущества общественного объединения, права общественно-го объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;

7) порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

**! Если права потребителя нарушены, гражданин может обратиться в общественную организацию потребителей, если такая есть в его городе или районе. Практически при всех обществах работают юристы – специалисты по защите прав потребителей.**

Общества потребителей могут оказать помощь в том случае, если потребителю необходима консультация юриста, защита в суде или независимая экспертиза.

Важное направление их деятельности – информационное. Общества выпускают свои газеты, журналы, через

радио, телевидение и компьютерные сети разъясняют потребителям их права.

**Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей, имеют следующие права:**

1) **право участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов** и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается в частности указанием в соответствующих нормативных документах Госстандарта РФ о согласовании с общественными организациями соответствующих показателей товаров (работ, услуг) по безопасности;

2) **право проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг)**, а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них. Результаты экспертизы, проводимой общественными объединениями, в случае рассмотрения спора в суде, оцениваются последним наряду с другими доказательствами;

3) помимо того, что общественные объединения потребителей имеют право **проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей**, они также наделены правом **составлять акты** о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях,

**участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей**, что существенно расширило их полномочия;

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

Данное право было предоставлено общественным объединениям потребителей Федеральным законом 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ. Следует отметить, что публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5) Предусмотрены широкие права общественных объединений потребителей по **оказанию влияния** на определение требований к качеству товаров (работ, услуг), повышение их качества, а также приостановление производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), отзыв с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям.

**! Данные права осуществляются путем внесения в федеральные органы исполнительной власти, организации соответствующих предложений о принятии мер.**

6) Общественные объединения потребителей правомочны вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, нарушивших права потребителей, а также обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными нормативных актов, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

7) Вправе обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов как отдельных потребителей, так и группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Также общественные объединения потребителей при осуществлении своей деятельности взаимодействуют с органами местного самоуправления. Так, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» в целях повышения роли общественности в обеспечении реализации законодательства о защите прав потребителей органам местного самоуправления рекомендуется:

- оказывать общественным объединениям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе;
- консультировать и информировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- принимать организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления

льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи;

– оказывать финансовую поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей муниципального образования.

Таким образом, можно сделать вывод, что общественные объединения потребителей имеют весьма широкие существенные и действенные полномочия в области защиты прав потребителей.

**Рекомендации общественным объединениям потребителей по проведению проверок соблюдения продавцами, исполнителями работ и услуг прав потребителей и правил торгового и иных видов обслуживания** (утверждены Советом Союза потребителей РФ).

**Цель проверок** – предупреждение, выявление и устранение нарушений прав потребителей и правил торгового и иных видов обслуживания.

**Предмет проверки** – соблюдение продавцом (исполнителем работ, услуг) прав потребителей, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» и правил торгового и иных видов обслуживания, утвержденных Правительством РФ, включая:

– наличие, доступность и достоверность обязательной информации о продавце (исполнителе работ, услуг), режиме его работы, предлагаемых товарах (работах, услугах), в том числе ценах (прейскурантах цен);

– порядок размещения товаров (недопущение соседства несовместимых товаров);

- выдачу кассовых и/или товарных чеков, квитанций;
- наличие и доступность для потребителя контрольного измерительного оборудования, предусмотренного правилами торговли или соответствующего вида обслуживания;
- возможность проверки потребителем свойств товара с демонстрацией его действия (если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле);
- наличие, доступность и правильность оформления книги отзывов и предложений;
- возможность ознакомления потребителя с правилами торговли или соответствующего вида обслуживания.

#### **Не подлежит проверке:**

- наличие трудовых договоров, документов об образовании и медицинских книжек торгового и иного обслуживающего персонала;
- наличие санитарно-эпидемиологических заключений, заключений госпожнадзора;
- соблюдение санитарных норм и правил вне торгового зала и иных помещений, предусматривающих присутствие в них потребителей;
- правильность применения контрольно-кассовой техники;
- порядок ведения журнала учета контрольных мероприятий.

#### **Методы проверки:**

- сбор и анализ претензий потребителей;
- визуальный контроль в месте обслуживания, общение с продавцом, исполнителем работы (услуги) в качестве потребителя;

– потребительская экспертиза качества товаров (услуг, работ).

### **Порядок организации проверки:**

– оформление в порядке, установленном общественным объединением потребителей, поручения (направления) на проверку с обязательным указанием реквизитов проверяющей организации, ФИО проверяющих (не менее двух человек), названия проверяемого продавца (исполнителя работ, услуг), срока действия поручения с подписью руководителя и печатью общественного объединения потребителей;

– проведение проверки с использованием вышеуказанных методов;

– составление по форме, установленной общественным объединением потребителей, акта о выявленных нарушениях или об их отсутствии с обязательным указанием, где, когда, кем, в чьем присутствии проводилась проверка, какие нарушения в ходе проверки выявлены, признает ли проверяемый продавец (исполнитель работ, услуг) выявленные нарушения, отметки об устранении нарушений в ходе проверки;

– в случае выявления нарушений – уведомление руководителя или иного уполномоченного должностного лица проверяемого продавца (исполнителя работ, услуг) о проведении проверки и его ознакомление с актом под роспись (в случае его отказа от росписи – с фиксацией факта отказа).

**Варианты реализации результата проверки (акта о выявленных нарушениях либо об отсутствии таковых, который хранится в общественном объединении потребителей не менее года):**

- направление акта о выявленных нарушениях в соответствующий орган государственного надзора;
- подача судебного иска в защиту неопределенного круга потребителей;
- информирование о выявленных нарушениях органа местного самоуправления;
- информирование центра независимой потребительской экспертизы об отсутствии нарушений на предмет возможного присвоения проверенному продавцу (исполнителю работ, услуг) знака высокой потребительской оценки.

Учет проверок осуществляется общественным объединением потребителей в специальном журнале, в котором по каждой проверке фиксируется место и время ее проведения, номер акта, составленного по ее результатам, куда направлены материалы проверки, какие меры приняты, информация об устранении выявленных нарушений.

---

**! Важно знать** В случае выявления нарушений представителями общественной организации запись в журнале учета контрольных проверок не производится, т.к. на действия общественных организаций нормы Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ не распространяются.

---

В соответствии со ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» общественные объединения потребителей вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей в интересах неопределенного круга потребителей, суд может принять решение о возмещении общественному объединению потребителей всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов.

### **! Обратите внимание.**

Представители различных общественных организаций потребителей при проведении проверок ссылаются на то, что ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает им право проверять соблюдение прав потребителей. Это действительно так. Однако право на проведение проверки не дает общественным объединениям право наложения административных взысканий. Кроме того, предмет проверки общественных организаций довольно узок и определяется кругом прав потребителя.

Иногда представители обществ потребителей производят контрольные перевешивания. Эти действия незаконны. Их права в этом направлении определены пунктом 1, 8 «Порядка осуществления Государственного метрологического надзора за количеством товаров, отчуждаемых при совершении торговых операций», утвержденных постановлением Госстандарта России от 8 февраля 1994 г. № 8, который гласит: «Внеплановые проверки производятся по инициативе потребителей продукции, органов местного самоуправления, общества защиты прав потребителей, торговой инспекции или других контрольно-надзорных органов, а также по усмотрению самого органа государственной метрологической службы». Но в соответствии с п. 1.7 проверка проводится только в присутствии представителей метрологической службы.

Таким образом, общество потребителей может только ставить вопрос о проведении таких проверок, а не проводить проверки. В остальном, **у представителей обществ потребителей такое же правовое положение, как у покупателей.**

А покупатель согласно «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 № 55 имеет право проверить правильность цены, веса и меры отпущенных товаров, а также сроки хранения продуктов (по накладным, заборным листам) и наличие сертификата качества на данный товар.

Однако эти права покупатели не означают, что он сам взвешивает, измеряет, листает накладные или заборные листы. Для проверки продавец показывает, но не отдает документ. В правилах не указано, что документы нужно передавать покупателю, а Правила – это установленная Правительством мера должного поведения продавца при общении с покупателем.

И если Правилами не вменено в обязанность продавцу передать (как установило для государственных органов), то продавец не должен выпускать документ из своих рук. Продавец производит перемеривание, перевешивание, а покупатель – наблюдает.

При проведении перевешивания товаров продавец не имеет права разрешать покупателям заходить за прилавок, особенно в магазине, т.к. продавец обязан проходить соответствующий медицинский контроль и его присутствие за прилавком означает, что в этом отношении у продавца все в порядке, чего нельзя сказать о покупателе. Место покупателя – по другую сторону прилавка.

Также имеют место случаи, когда инспекторы при выявлении нарушений прав потребителей предлагают предпринимателям внести денежную сумму (как правило, от 500 до 5000 руб.) в общественную организацию, а при отказе выписывают повестки, в которых указывают: «Дело на контроле! Явка обязательна!», а также имеется предупреждение, что в случае неявки они будут оштрафованы на сумму до 10 тыс. руб.

В данном случае общественные организации по защите прав потребителей при проведении проверок допускают ошибки, в частности, в качестве единственного и приоритетного направления своей деятельности определяют контрольные функции, организуя проверки хозяйствующих субъектов по вопросам, не относящимся к их компетенции, превратно истолковывая при этом принципы общественного (негосударственного) контроля. Основная цель таких «проверок» — выявить нарушения и при согласии предпринимателя получить в пользу организации деньги.

Пользуясь правовой безграмотностью предпринимателей, представители общественных организаций требуют предъявления трудовых договоров с работниками и их медицинских книжек, проверяют соблюдение санитарных правил и норм, санитарно-эпидемиологических заключений и заключений Господнадзора, проводят проверки правильности применения контрольно-кассовых машин, проверки наличия и порядка ведения журнала учета мероприятий по государственному контролю (надзору), субъектами которого общественные организации не являются, и прочие. Вместе с тем, законом право на проверки общественных объединений потребителей сведено к выявлению именно нарушений прав потребителей, то есть к установлению фактов, свидетель-

ствующих исключительно о несоблюдении императивных, то есть не допускающих выбора, норм потребительского законодательства, устанавливающих эти права. Акты таких проверок должны направляться в уполномоченные органы для рассмотрения.

Таким образом, общественные объединения потребителей вправе осуществлять именно общественный контроль соблюдения прав потребителей. Действенной мерой является разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей, консультирование, оказание помощи в составлении искового заявления и т.п.

***! И в завершение еще раз хочется обратить внимание, что общество защиты прав потребителя может только составить акт (образец акта приложения) о выявленных нарушениях, но не может рассматривать это нарушение в порядке административного производства, а уж тем более накладывать какое-либо взыскание.***

ОБРАЗЕЦ АКТА  
о выявленных нарушениях прав потребителей

Мы нижеподписавшиеся представители общественной  
организации по защите прав потребителей \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование общественного объединения)

в составе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, Ф,И,О проверяющих не менее 2-х человек)

в присутствии: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (должность, Ф,И,О представителя проверяемой орга-  
низации)

составили настоящий акт по результатам проверки  
\_\_\_\_\_ (ИП, ООО и пр.) в отношении соблюдения прав  
потребителей. Проверка проведена на основании письмен-  
ного поручения руководителя общественной организации по  
защите прав потребителей от 00.00.2011 года № 00.

Проверка проводилась:

\_\_\_\_\_ (дата, время, продолжи-  
тельность и место (адрес) проведения проверки)

В ходе проверки выявлено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Список общественных организаций по защите прав потребителей в Ростовской области

№	Название организации	Адрес и телефон
1	г. Азов <b>Азовская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей»</b>	346780, ул. Кондаурова, д. 8, оф. 1 8(86342)-4-05-41, e-mail: <a href="mailto:agoo-zpp@mail.ru">agoo-zpp@mail.ru</a>
2	г. Волгодонск <b>Городская общественная организация «Волгодонская ассоциация потребителей»</b>	ул. Морская, д.5 8(86394)-6-28-76 <a href="http://www.vap-vdonsk.ru">www.vap-vdonsk.ru</a>
3	г. Каменск-Шахтинский <b>Каменская региональная общественная организация «Ассоциация потребителей»</b>	ул. Подтёлкова, 76 8(86365)-7-47-59
4	г. Ростов-на-Дону. <b>Городская общественная организация «Ростовский Союз защиты прав потребителей»</b>	Ворошиловский просп., д.18/18, к.14,15 8(863) 2-69-82-26 8(863) 2-69-83-93 <a href="http://www.rsp-don.ru">www.rsp-don.ru</a>
5	г. Ростов-на-Дону <b>Общественная организация «Комитет по защите прав потребителей ЮФО»</b>	Буденновский, 21, оф.308 8(863) 269-46-43
6	г. Ростов-на-Дону <b>Региональная общественная организация Союз защиты прав потребителей «Донской Союз»</b>	Соборный, 61 8(863)2-34-92-09, <a href="http://www.donunion.ru">www.donunion.ru</a>
7	г. Ростов-на-Дону <b>«Донская ассоциация защиты потребителей и предпринимателей»</b>	пр. Сельмаш, 3 (ДК Ростсельмаш) 8(863)223-79-60, E-mail: <a href="mailto:dazpp@yandex.ru">dazpp@yandex.ru</a> <a href="http://www.dszpp.aaanet.ru">www.dszpp.aaanet.ru</a>
8	г. Таганрог <b>Городская общественная организация «Таганрогская Лига защиты потребителей»</b>	пер. Комсомольский, д.5 8(86344)39-18-68

9	Сальский район <b>Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Потребитель»</b>	ул. Буденного, 27, оф. 203 8-951-495-42-39
10	г.Гуково <b>Орган общественной самодеятельности по защите прав потребителей «Вера»</b>	ул. Маяковского, 31, 8(86361)-5-28-18
11	г.Зерноград <b>Зерноградская общественная организация по защите прав потребителей</b>	ул. Ленина, 34, 8(86359)3-29-30
12	г. Белая Калитва, Региональная общественная организация «Союз поддержки защиты прав потребителей «Правозащитник»	тел. 8(86383)402-44
13	г. Белая Калитва, <b>Общество защиты прав потребителей «Калитва»</b>	ул. Коммунистическая, 24 8(86383)4-15-90 e-mail: <a href="mailto:ozppbk@mail.ru">ozppbk@mail.ru</a>
14	Зимовниковский район, <b>«Комиссия по защите прав потребителей»</b>	ул. Ленина, 144, тел.: 8(86376)3-15-08, факс: 8(86376)3-35-05, e-mail: <a href="mailto:adm@zima.donpac.ru">adm@zima.donpac.ru</a>
15	г. Таганрог, <b>«Общество по защите прав потребителей по г. Таганрогу, Неклиновскому, Матвеево-Курганскому и Куйбышевскому районам»</b>	ул. Петровская, 81-а тел.: 8(8634)61-53-05, e-mail: <a href="mailto:potrebzashita@mail.ru">potrebzashita@mail.ru</a>
16	Межрегиональное общественное учреждение «Служба общественного надзора» представительство по Ростовской области	ул. Красноармейская, д. 38/73, тел: 8(863)267-55-83
17	Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей на рынке финансовых услуг «Союз потребителей финансовых услуг»	пр. Ворошиловский, 87/65, оф. 730 тел: 8(863)2-399-456
18	Ростовское региональное отделение общероссийской общественной организации «Общество защиты прав потребителей образовательных услуг»	ул. Петровская, 25/26, тел. 246-44-44 e-mail: <a href="mailto:ozppou@inbox.ru">ozppou@inbox.ru</a> <a href="http://www.ozppou.ru">www.ozppou.ru</a>

ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРОК ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 3000 экз.  
Заказ № 697.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: oooaltair\_office@mail.ru