

**УТВЕРЖДЕНО**  
протоколом заседания правления  
Саморегулируемой организации  
Ассоциации маркетинговой индустрии  
«Рекламный Совет»  
«23 » июля 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Комитете по рассмотрению жалоб потребителей и обращений**  
**государственных органов, общественных организаций, служб мониторинга**

г. Санкт-Петербург  
2020 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет полномочия и компетенцию Комитета по рассмотрению жалоб потребителей и обращений государственных органов, общественных организаций, служб мониторинга саморегулируемой организации «Ассоциация маркетинговой индустрии «Рекламный Совет» (сокращённо – Комитет по рассмотрению жалоб и обращений), порядок рассмотрения жалоб в отношении рекламы и рекламной деятельности.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства, Устава Саморегулируемой организации «Ассоциация маркетинговой индустрии «Рекламный Совет» (далее - СРО «АМИ РС») и Международного руководства по созданию саморегулируемой организации (Практические рекомендации по созданию и консолидированию системы саморегулирования в рекламе) в редакции ИСС-2014 г.

## **2. Предмет деятельности Комитета по рассмотрению жалоб и обращений**

2.1. Предметом деятельности Комитета по рассмотрению жалоб и обращений является рассмотрение и вынесение экспертного решения в отношении рекламного продукта (проекта) на его соответствие законодательству и/или стандартам СРО «АМИ «РС» и Консолидированному международному кодексу рекламы и маркетинговых коммуникаций ИСС на основании:

2.1.1. жалобы физического лица на любой вид рекламы и/или маркетинговые коммуникации, поданной в соответствии с требованиями, изложенными в настоящем Положении. В данном случае, термин «маркетинговые коммуникации» используется в соответствии с международным определением, изложенным в Консолидированном международном кодексе рекламы и маркетинговых коммуникаций ИСС: «маркетинговые коммуникации» включают рекламу, а также другие методы, такие как промо-акции, спонсорство, а также прямой маркетинг и цифровые маркетинговые коммуникации, и должны толковаться широко, чтобы означать любые коммуникации, осуществляемые непосредственно участниками рынка или от их имени с целью продвижения продукции или воздействия на поведение потребителей».

2.1.2. жалобы юридического лица на действия другого юридического лица с указанием на признаки нарушения им рекламного законодательства или принятые стандарты при распространении рекламы или продвижении товаров (услуг) иным способом, а равно других форм недобросовестной конкуренции в сфере рекламы и маркетинговых коммуникаций;

2.1.3. обращения государственного органа, общественной организации с предложением рассмотреть жалобу или провести экспертизу на предмет наличия нарушения рекламного законодательства и стандартов СРО «АМИ «РС»;

2.1.4. фактов, свидетельствующих о признаках нарушения рекламного законодательства и стандартов СРО «АМИ «РС», выявленных СРО «АМИ «РС» при проведении мониторинга соблюдения данных требований;

2.2. Все жалобы и обращения регистрируются секретариатом СРО «АМИ «РС» и передаются для рассмотрения председателю Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, который назначает арбитров для непосредственного рассмотрения жалобы.

### **3. О составе и руководстве Комитета по рассмотрению жалоб и обращений**

3.1. Комитет по рассмотрению жалоб и обращений является специализированным органом СРО «АМИ «РС», созданным для рассмотрения вопросов о соответствии рекламы требованиям рекламного законодательства и стандартам СРО «АМИ «РС», возникающих на основании обращений граждан, организаций, государственных и муниципальных органов власти, собственных служб мониторинга.

3.1.1. Комитет по рассмотрению жалоб и обращений возглавляет председатель, кандидатура которого утверждается решением правления СРО «АМИ «РС».

3.1.2. Председатель Комитета по рассмотрению жалоб и обращений должен иметь опыт работы в рекламной индустрии не менее 5 лет. На момент избрания кандидат в председатели Комитета по рассмотрению жалоб и обращений не должен являться владельцем или топ-менеджером организации – рекламопроизводителя, рекламораспространителя или рекламодача.

3.1.3. Срок полномочий председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений составляет 3 года. Полномочия председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений могут быть прекращены досрочно решением правления: по инициативе самого председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений или по предложению более  $\frac{2}{3}$  членов Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

3.1.4. Председатель Комитета по рассмотрению жалоб и обращений вправе иметь заместителей. Количество заместителей и курируемые ими области определяются председателем Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

Срок полномочий заместителей не может превышать срок полномочий председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений. При этом, в случае досрочного прекращения полномочий председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, полномочия заместителей продолжают действовать до момента избрания нового председателя Комитета по рассмотрению жалоб и обращений в целях обеспечения непрерывности деятельности Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

Заместители утверждаются председателем Комитета по рассмотрению жалоб и обращений из числа кандидатур, выдвинутых членами Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

3.1.5. Председатель Комитета по рассмотрению жалоб и обращений осуществляет взаимодействие с экспертными комитетами при УФАС России, с региональными представительствами СРО «АМИ «РС», формирует списки арбитров, то есть лиц, непосредственно рассматривающих то или иное обращение.

3.1.6. Комитет по рассмотрению жалоб и обращений состоит из арбитров, привлекаемых для рассмотрения жалоб и обращений на постоянной основе.

3.1.7. Арбитром может быть лицо как имеющее опыт работы в рекламной сфере, так и независимый эксперт, не связанный с рекламной индустрией и/или работающий вне рекламной отрасли: учёный, юрист, представитель объединения (союза) потребителей, специалист в области антимонопольного законодательства и пр. Арбитры отбираются на основе их знаний и беспристрастности. Арбитры должны иметь положительные рекомендации не менее чем от двух членов СРО «АМИ «РС».

3.1.8. Кандидатуры в состав арбитров предлагаются руководством и членами правления СРО «АМИ РС», руководством общественных объединений, входящих в СРО «АМИ РС», организациями-партнёрами, с которыми у СРО «АМИ РС» имеются соглашения. Полномочия арбитра действуют бессрочно, но могут быть прекращены правлением СРО «АМИ РС» при наличии обоснованной информации о проявленной недобросовестности в рассмотрении жалоб и обращений.

3.1.9. Число арбитров Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, рассматривающих ту или иную жалобу или обращение, должно быть не менее 7 человек.

3.1.10. В своей работе члены Комитета по рассмотрению жалоб и обращений руководствуются регламентами:

- по рассмотрению жалоб потребителей и юридических лиц;
- по рассмотрению обращений государственных органов и общественных организаций;
- по рассмотрению фактов рекламы, выявленных в результате собственного мониторинга.

В каждом регламенте прописывается порядок обжалования решений Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

Данные регламенты являются приложением к данному положению, утверждаются членами Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

#### **4. Независимые эксперты, привлекаемые к рассмотрению жалоб и обращений по сфере компетенции**

4.1. Председатель и члены Комитета по рассмотрению жалоб и обращений совместно с секретариатом СРО «АМИ «РС» формируют персональный состав независимых профессиональных экспертов, представляющих различные сферы знаний, которые привлекаются в соответствии со своей компетенцией к участию в принятии решений в случае возникновения споров и/или в случае рассмотрения сложных вопросов.

4.2. Персональный состав списка независимых экспертов, не являющихся членами Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, согласовывается с членами правления СРО «АМИ «РС».

4.3. Список независимых экспертов публикуется на сайте СРО «АМИ «РС» с указанием сферы знаний, по которой они привлекаются к участию в принятии решений.

#### **5. Ограничения и ответственность**

5.1. Арбитры – члены Комитета по рассмотрению жалоб и обращений из числа действующих представителей рекламной индустрии не могут принимать участие в обсуждении жалоб и обращений, если личная или профессиональная заинтересованность (прямая или косвенная) арбитра может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное рассмотрение жалобы или обращения (конфликт интересов).

5.2. Арбитр, выявивший наличие у него конфликта интересов в отношении той или иной жалобы или обращения или иных обстоятельств, препятствующих участию арбитра в рассмотрении жалобы или обращения, обязан незамедлительно сообщить об этом руководителю секретариата СРО «АМИ РС» и не принимать участие в обсуждении соответствующей жалобы или обращения.

5.3. В рассмотрении жалобы или обращения в качестве арбитров – членов Комитета по рассмотрению жалоб и обращений или независимых экспертов не могут принимать участие следующие лица:

5.3.1. податель жалобы, сторона, в отношении которой подана жалоба, а также любое лицо, которому они предоставили полномочия или которое несёт ответственность перед ними;

5.3.2. родственник какого-либо лица, подпадающего под действие п. 5.3.1 настоящего Положения.

5.3.3. лицо, которое участвует в рассмотрении жалобы в качестве свидетеля или эксперта одной из сторон;

5.3.4. лицо, которое по какой-либо другой причине не способно вынести объективное суждение по рассмотрению данной жалобы.

5.4. Термин «родственник», используемый в п. 5.3.2, распространяется на прямых предков и потомков, а также их супругов, приёмных и патронатных родителей, приёмных и патронатных детей, супруга или супругу, братьев или сестёр, сожителей, женихов и невест, прямых предков и потомков супруга или супруги, супругов братьев или сестёр и бывших супругов.

5.5. Члены Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, а также привлекаемые арбитры и эксперты имеют право использовать в своей научной, преподавательской, журналистской деятельности материалы работы Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, за исключением случаев, предусмотренных п. 5.6 настоящего Положения.

5.6. Члены Комитета по рассмотрению жалоб и обращений не имеют права публично обсуждать работу Комитета по рассмотрению жалоб и обращений, имея в виду:

- публикацию мнений, включая особые мнения и разногласия арбитров и экспертов, с указанием их личных данных, если на то нет согласия данных лиц (арбитров и экспертов);
- публикацию персональных данных заявителей (рекламодателей/рекламораспространителей);
- публикацию информации об участнике - юридическом лице рассмотрения жалобы, вне зависимости от членства в СРО, если данный участник проявил добросовестность по прекращению распространения или изменения содержания рекламы, признанной Комитетом ненадлежащей. За исключением случаев, если участник не возражает против упоминания своего юридического лица.

Данные ограничения касаются обсуждений в средствах массовой информации, в интернет пространстве и в социальных сетях.

5.7. Эксперты (арбитры) воздерживаются от высказывания собственной позиции в отношении рассматриваемой рекламы и критики позиций арбитров и экспертов Комитета до публикации решения Комитета по рассмотрению жалоб и обращений.

5.7. Должностные лица СРО «АМИ «РС» несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом СРО «АМИ «РС».

5.8. Нарушение требований настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц СРО «АМИ «РС» к дисциплинарной ответственности.