

Скарги на сертифіковану продукцію/СУЯ

1 Скарги, претензії на сертифіковану продукцію/СУЯ можуть бути подані:

- споживачем продукції;
- контролюючими та зацікавленими органами (органи Держспоживзахисту, Державної митної служби, захисту прав споживачів тощо).

Всі скарги подаються на ім'я керівника ОС.

2 До скарги додаються такі документи:

- заходи, вжиті Заявником (виробником), щодо усунення невідповідностей, виявлених в сертифікованій продукції/СУЯ (при наявності);
- відповідні протоколи чи звіти контролюючих органів (при поступленні скарги від контролюючих органів);
- зразки-свідки або фотографії продукції (при необхідності);
- експлуатаційна та супровідна документація на продукцію (в разі необхідності) тощо.

При розгляді скарги враховуються результати робіт із сертифікації.

3 Скаржнику на його запит надають інформацію про:

- оформлення та подання документів, що стосуються скарги;
- термін надання документів, що стосуються скарги, види інформації, яку вони можуть містити;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- результати та хід розгляду скарги.

4 Скарги, які поступили до ОС, і з яких неможливо встановити авторство, розглядаються в обсязі наявної інформації.

5 За результатами розгляду скарги може бути прийняте одне із наступних рішень:

- провести контрольні випробування;
- провести позачерговий технічний нагляд за виробництвом сертифікованої продукції (для продукції, сертифікованої за схемою серійного виробництва) чи за сертифікованою СУЯ;
- призупинити дію або скасувати сертифікат відповідності та ліцензійну угоду;
- визнати проведені постачальником коригувальні дії достатніми;
- повернути кошти скаржнику (за погодженням із Заявником (виробником) та скаржником);
- замінити придбану скаржником продукцію (за погодженням із Заявником (виробником) та скаржником);
- відремонтувати придбану скаржником продукцію (за погодженням із Заявником (виробником) та скаржником);
- вибачитися перед скаржником чи перед Заявником (виробником);
- повідомити всіх постачальників Заявника (виробника) про суть скарги, щоб у них була можливість зробити поліпшення;
- визнати скаргу необґрунтованою чи такою, що не відноситься до компетенції ОС.