

Na osnovu člana 68. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. Glasnik RS“, br. 79/05) i člana 33. Statuta Nacionalne organizacije potrošača Srbije, Upravni odbor Nacionalne organizacije potrošača Srbije, na sednici od 24. 04. 2007. god. u Kragujevcu, donosi

P R A V I L N I K
O NEZAVISNOJ KONTROLI PROIZVODA I USLUGA
ORGANIZACIJA POTROŠAČA
U REPUBLICI SRBIJI

I – OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom definišu se osnovna prava i obaveze organizacija potrošača u realizaciji postupka nezavisne kontrolu proizvoda i usluga i ocenjivanja kvaliteta predmeta opšte upotrebe u pogledu:

- Prava na organizaciju i realizaciju nezavisne kontrole
- Postupka organizacije i realizacije nezavisne kontrole i
- Prava objavljivanja i korišćenja rezultata

Član 2.

Pravo da organizuju i realizuju nezavisnu kontrolu proizvoda i usluga imaju organizacije potrošača. Organizacija potrošača pravo iz stava 1 realizuju samo na području na kome je registrovana (opština, region, Republika).

I I – ORGANIZACIJA NEZAVISNE KONTROLE

Član 3.

Organizaciju, realizaciju i interpretaciju rezultata nezavisne kontrole proizvoda i usluga organizacije potrošača obavljaju preko svojih stručnih tela – odbora za kvalitet.

Organizacije potrošača koje pristupe organizaciji i realizaciji nezavisne kontrole proizvoda i usluga moraju prethodno zvanično imenovati odbore za kvalitet koji će biti odgovorni za organizaciju, realizaciju nezavisne kontrole, interpretaciju i objavljivanje rezultata.

Član 4.

Odbori za kvalitet imaju obavezu da za svaku akciju nezavisne kontrole proizvoda i usluga prethodno sačine i usvoje plan nezavisne kontrole.

Plan nezavisne kontrole mora da sadrži podatke :

- Cilj nezavisne kontrole;
- Vrsta proizvoda, odnosno usluga koja se kontroliše;
- Područje na kojem se vrši kontrola i mesta uzorkovanja;
- Način uzorkovanja i lica koja će obaviti uzorkovanje;
- Plan uzorkovanja baziran na statistički prihvatljivim principima;
- Vrsta i broj planiranih laboratorijskih ispitivanja;

- Odabrana laboratorija za ispitivanje proizvoda, ukoliko provera podrazumeva analitičko ispitivanje proizvoda;
- Plan i metodologija senzorne ocene proizvoda ukoliko je ona planom predviđena;
- Termin obavljanja nezavisne kontrole;
- Predviđen sadržaj izveštaja o nezavisnoj kontroli;
- Troškovi nezavisne kontrole, i
- Planirani izvori finansiranja.

Član 5.

Nezavisne kontrole se obavljaju sa ciljem:

- Provere konkretnih pritužbi potrošača na određeni proizvod ili uslugu;
- Provere proizvoda ili usluga na koje je registrovano najviše pritužbi potrošača ili pitanja potrošača;
- Provere proizvoda ili usluga kod kojih postoje sporni parametri kvaliteta;
- Rangiranja proizvoda ili usluga po odabranim parametrima kvaliteta;
- Sa drugim ciljevima od interesa za zaštitu potrošača.

Član 6.

Nezavisna kontrola mora da se odnosi na definisanu grupu proizvoda ili usluga u okviru koje se upoređuju, rangiraju ili ocenjuju samo proizvodi iste grupe.

Član 7.

Na početku svake kalendarske godine, organizacije potrošača ili nadležni odbor NOPS-a usvaja Program i listu proizvoda i usluga koji će se za određeni vremenski period ocenjivati.

III – KONTROLA PROIZVODA

Član 8.

Uzorkovanje proizvoda se po pravilu obavlja iz prometa na javnim prodajnim mestima u uslovima identičnim onim pod kojim proizvodi dospevaju do potrošača (sa polica, rafova, prodajnih vitrina i sl.).

Uzorkivači moraju imati pisano rešenje o imenovanju, izdato od strane organizacije potrošača, koja sporovodi nezavisnu kontrolu sa pozivom na odluku odbora za kvalitet po kojoj obavljaju uzorkovanje.

Uzorkivači moraju imati vidljivu identifikaciju na kojoj su navedeni: Naziv organizacije potrošača koja organizuje nezavisnu kontrolu proizvoda, ime i prezime uzorkivača, overu organizacije potrošača.

Osobe koje obavljaju uzorkovanje moraju za taj posao biti obučene i raspolagati odgovarajućom instrukcijom za uzorkovanje u kojoj su sadržani podaci o broju i količini uzoraka koji se uzima, mestu uzorkovanja i načinu uzorkovanja.

O obavljenom uzorkovanju se vodi zapisnik i po mogućnosti vrši se fotografisanje ili snimanje postupka. Od uzetih uzoraka formiraju se tri poduzorka od kojih se jedan daje trgovcu, drugi se ostavlja laboratoriji koja obavlja ispitivanja i treći se čuva u organizaciji potrošača za potrebe superanaliza.

Član 9.

Laboratorijska ispitivanja obavlja ovlašćena, akreditovana i registrovana laboratorija u Republici Srbiji, određena usvojenim planom nezavisne kontrole proizvoda i usluga.

Izbor laboratorije i ugovaranje usluga ispitivanja obavlja se prilikom izrade plana, a laboratorija se odabira na bazi referenci, adekvatnosti vrsta ispitivanja koje može da obavi i cene usluga ispitivanja proizvoda.

Sa odabranom laboratorijom organizacija potrošača sklapa ugovor o saradnji u kom precizira vrstu ispitivanja, metode ispitivanja, okvirni broj uzoraka, cenu, rokove i sadržaj izveštaja o ispitivanju.

Gde god je to moguće, laboratorija sa kojom su ugovorena ispitivanja, treba da primenjuje metode ispitivanja iz svetskih ili nacionalnih standarda ili validovane metode za specifične pokazatelje.

Član 10.

Uzorci proizvoda se u laboratoriju dostavljaju zajedno sa primerkom zapisnika o uzorkovanju sa pozivom na ugovor o saradnji.

Član 11.

Ocenjivanje senzornih svojstava prehrambenih proizvoda obuhvaćenih nezavisnom kontrolom proizvoda mogu da vrše:

- Paneli potrošača odabrani na bazi slučajnog uzorka (hedonska kontrola);
- stručni paneli potrošača u kojima su odabrani ocenjivači iz redova potrošača;
- ekspertski paneli kojima organizacija potrošača poveri poslove ocenjivanja senzornih svojstava;

Član 12.

Senzorna ocenjivanja prehrambenih proizvoda organizacije potrošača relizuju u skladu sa važećim standardima u ovoj oblasti.

Organizaciju senzornih ispitivanja organizacija potrošača može da poveri instituciji stručnoj za ovu vrstu ispitivanja.

Član 13.

Senzorne ocene koje relizuju paneli potrošača (hedonska kontrola) moraju da budu zasnovane na statistički dovoljno velikom broju ispitanika (najmanje 50).

Ocene od strane panela potrošača – hedonske kontrole mogu biti organizovane:

- na mestima distribucije proizvoda, ili
- u posebnim prostorijama

Ocene senzornih svojstava od strane panela potrošača-hedonske kontrole moraju biti organizovane tako da:

- svi ocenjivači senzorna svojstva proizvoda vrednuju pod istim uslovima i na bazi iste metodologije;
- se izbegnu mogući spoljni uticaji i sugestije na ocenu i rasuđivanje potrošača.

Priprema, planiranje i vrednovanje rezultata ocene proizvoda od strane panela potrošača – hedonske kontrole moraju biti povereni licima stručnim za obavljanje ove vrste posla.

Član 14.

Stručne komisije u kojima su odabrani ocenjivači iz redova potrošača formiraju se iz redova potrošača koji su obučeni za obavljanje senzornih ocena i koji su uspešno prošli testiranje čula obavljeno u skladu sa važećim svetskim standardima.

Obuku odabranih ocenjivača i vođenje liste odabranih ocenjivača organizacija potrošača može da poveri instituciji stručnoj za ovu vrstu posla.

Član 15.

Stručni paneli potrošača ocenu senzornih svojstava prehrambenih proizvoda obavljaju po unapred predviđenoj metodologiji i planu. Metodologija i plan senzorne ocene su sastavni deo plana nezavisne kontrole proizvoda usvojenom od strane odbora za kvalitet.

Obradu podataka o senzornoj oceni stručnih panela potrošača obavljaju lica stručna za ovu vrstu posla.

Član 16.

Ukoliko se senzorna ocena proizvoda odnosi na specifične aspekte senzornih svojstava za čiju ocenu je potrebna velika stručnost i iskustvo, organizacija potrošača može za realizaciju senzorne ocene da formira ekspertski panel u koji su uključeni vodeći eksperti za predmetnu grupu proizvoda. Eksperti uključeni u panel moraju imati status odabranih oceljivača, odnosno moraju proći obuku za senzorne ocene i testiranje osetljivosti čula. Obradu podataka o senzornoj oceni ekspertskih panela obavljaju lica stručna za ovu vrstu posla.

IV – KONTROLA USLUGA

Član 17.

Nezavisnu kontrolu usluga obavljaju komisije potrošača određene planom nezavisne kontrole. Nezavisna kontrola usluga se obavlja prema unapred zacrtanoj metodologiji. Ocenjivanje usluga obuhvata kvalitet usluga koje se pružaju kontinuirano, kvalitetno i na način da se potrošači redovno obaveštavaju o uslovima isporuke i korišćenja usluga.

Član 18.

Organizacije potrošača ispitivaće kvalitet javnih usluga javnih preduzeća, odnosno javno-komunalnih preduzeća, privrednih društava i preduzetnika koji u skladu sa zakonom obavljaju delatnosti od opšteg interesa. U oblasti javnih usluga, ubrajaju se, pre svega telekomunikacija, poštanske usluge, elektrodistribucija, prodaja prirodnog gasa, usluge prodaje i distribucija toplotne energije, usluge prevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prevozu, železničkom i avio prevozu, komunalne usluge (snabdevanje vodom za piće, odvođenje otpadnih voda, održavanje čistoće, zelenila, parking-servisa, pogrebnih usluga i dr) i druge usluge od opšteg interesa.

Član 19.

Organizacije potrošača ispitivaće kvalitet finansijskih usluga. Finansijske usluge obuhvataju bankarske i kreditne i usluge osiguranja, penzijske, ulaganja na štednju i plaćanja, koje se nude potrošačima sa aspekta zaštite i informisanosti potrošača.

Član 20.

Organizacije potrošača ispitivaće kvalitet zdravstvenih usluga. U praksi postoje dva paralelna sektora usluga u zdravstvu: zdravstvene ustanove i privatna praksa, koji opredeljuju modele zaštite prava i interesa potrošača kao korisnika zdravstvenih usluga.

Član 21.

Organizacije potrošača ispitivaće kvalitet turističkih i ugostiteljskih usluga. Ispitivanje kvaliteta usluga od strane organizacija potrošača vršiće se i u uslužnim centrima lokalne samouprave (šalterskim službama), obrazovnim ustanovama, informativnim preduzećima (glasila javnog informisanja), agencije za prodaju nekretnina i ostale usluge.

Član 22.

O obavljenoj nezavisnoj kontroli usluga komisija potrošača koja je obavila kontrolu sačinjava izveštaj kojim se preziciraju ocene svih relevantnih karakteristika usluge koja je ocenjivana kao što su kvalitet, brzina, poverljivost, cena, odnos prema potrošačima i sl.

V – KORIŠĆENJE I OBJAVLJIVANJE REZULTATA NEZAVISNE KONTROLE

Član 23.

Pravo korišćenja i objavljivanja rezultata nezavisne kontrole ima organizacija potrošača koja je istu organizovala i relizovala. Organizacija potrošača koja je relizovala nezavisnu kontrolu dužna je da prilikom javnog objavljivanja rezultata iste prezentuje objektivno, tačno i precizno vodeći računa o očuvanju ugleda organizacije potrošača, NOPS-a i sopstvene organizacije.

VI - ZNAK NOPS-a

Član 24.

NOPS je ovlašćen, da na preporuku organizacije potrošača ili samostalno, a na osnovu zahteva ili preporuke proizvođača, davalaca usluga ili trgovaca, da na korišćenje i označavanje proizvoda, odnosno šalterima za naplatu usluga, znak sa tekstom NOPS „PROVERENO - PREPORUKA “.

NOPS ovaj znak daje pod uslovom da proizvodi ili usluga zadovoljavaju kriterijume, izvršene analize, dobijanjem sertifikata ili tome slično.

Član 25.

NOPS je ovlašćen da na preporuku organizacije potrošača ili samostalno, izvrši ispitivanje kvaliteta, testiranje, napravi analize, prihvati druge analize, uzme u obzir dobijene sertifikate i tome slično i na osnovu toga dodeli znak sa tekstom NOPS „PROVERENO“.

Sva ova ispitivanja kvaliteta mogu se prihvatiti i na osnovu zahteva proizvođača, davalaca usluga i trgovaca.

Član 26.

Znak NOPS-a je registrovan u agenciji za autorska prava i urađen na zaštićenom hologramu i kao takav ne može biti falsifikovan.

Dodeljivanje znaka NOPS-a vrši Komisija za dodelu znaka NOPS-a.

VII – ZAVRŠNE ODREDBE

Član 27.

Izmene i dopune ovog Pravilnika vršiće se aneksom na osnovu saznanja, izmenom Pravilnika o kvalitetu i u skladu sa drugim propisima.

Član 28.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

PREDSEDNIK NOPS-a,
Milić Marković