

На основу члана 68. Закона о заштити потрошача („Сл. Гласник РС“, бр. 79/05) и члана 33. Статута Националне организације потрошача Србије, Управни одбор Националне организације потрошача Србије, на седници од 24. 04. 2007. год. у Крагујевцу, доноси

**П Р А В И Л Н И К
О НЕЗАВИСНОЈ КОНТРОЛИ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА
ОРГАНИЗАЦИЈА ПОТРОШАЧА
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ**

I – ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником дефинишу се основна права и обавезе организација потрошача у реализацији поступка независне контролу производа и услуга и оцењивања квалитета предмета опште употребе у погледу:

- Права на организацију и реализацију независне контроле
- Поступка организације и реализације независне контроле и
- Права објављивања и коришћења резултата

Члан 2.

Право да организују и реализују независну контролу производа и услуга имају организације потрошача.

Организација потрошача право из става 1 реализују само на подручју на коме је регистрована (општина, регион, Република).

II – ОРГАНИЗАЦИЈА НЕЗАВИСНЕ КОНТРОЛЕ

Члан 3.

Организацију, реализацију и интерпретацију резултата независне контроле производа и услуга организације потрошача обављају преко својих стручних тела – одбора за квалитет.

Организације потрошача које приступе организацији и реализацији независне контроле производа и услуга морају претходно званично именовати одборе за квалитет који ће бити одговорни за организацију, реализацију независне контроле, интерпретацију и објављивање резултата.

Члан 4.

Одбори за квалитет имају обавезу да за сваку акцију независне контроле производа и услуга претходно сачине и усвоје план независне контроле.

План независне контроле мора да садржи податке :

- Циљ независне контроле;
- Врста производа, односно услуга која се контролише;
- Подручје на којем се врши контрола и места узорковања;
- Начин узорковања и лица која ће обавити узорковање;

- План узорковања базиран на статистички прихватљивим принципима;
- Врста и број планираних лабораторијских испитивања;
- Одабрана лабораторија за испитивање производа, уколико провера подразумева аналитичко испитивање производа;
- План и методологија сензорне оцене производа уколико је она планом предвиђена;
- Термин обављања независне контроле;
- Предвиђен садржај извештаја о независној контроли;
- Трошкови независне контроле, и
- Планирани извори финансирања.

Члан 5.

Независне контроле се обављају са циљем:

- Провере конкретних притужби потрошача на одређени производ или услугу;
- Провере производа или услуга на које је регистровано највише притужби потрошача или питања потрошача;
- Провере производа или услуга код којих постоје спорни параметри квалитета;
- Рангирања производа или услуга по одабраним параметрима квалитета;
- Са другим циљевима од интереса за заштиту потрошача.

Члан 6.

Независна контрола мора да се односи на дефинисану групу производа или услуга у оквиру које се упоређују, рангирају или оцењују само производи исте групе.

Члан 7.

На почетку сваке календарске године, организације потрошача или надлежни одбор НОПС-а усваја Програм и листу производа и услуга који ће се за одређени временски период оцењивати.

III – КОНТРОЛА ПРОИЗВОДА

Члан 8.

Узорковање производа се по правилу обавља из промета на јавним продајним местима у условима идентичним оним под којим производи доспевају до потрошача (са полица, рафова, продајних витрина и сл.).

Узоркивачи морају имати писано решење о именовану, издато од стране организације потрошача, која спороводи независноу контролу са позивом на одлуку одбора за квалитет по којој обављају узорковање.

Узоркивачи морају имати видљиву идентификацију на којој су наведени: Назив организације потрошача која организује независну контролу производа, име и презиме узоркивача, оверу организације потрошача.

Особе које обављају узорковање морају за тај посао бити обучене и располагати одговарајућом инструкцијом за узорковање у којој су садржани подаци о броју и количини узорака који се узима, месту узорковања и начину узорковања.

О обављеном узорковању се води записник и по могућности врши се фотографисање или снимање поступка. Од узетих узорака формирају се три подузорка од којих се један даје трговцу, други се оставља лабораторији која обавља испитивања и трећи се чува у организацији потрошача за потребе суперанализа.

Члан 9.

Лабораторијска испитивања обавља овлашћена, акредитована и регистрована лабораторија у Републици Србији, одређена усвојеним планом независне контроле производа и услуга.

Избор лабораторије и уговарање услуга испитивања обавља се приликом израде плана, а лабораторија се одабира на бази референци, адекватности врста испитивања које може да обави и цене услуга испитивања производа.

Са одабраном лабораторијом организација потрошача склапа уговор о сарадњи у ком прецизира врсту испитивања, методе испитивања, оквирни број узорака, цену, рокове и садржај извештаја о испитивању.

Где год је то могуће, лабораторија са којом су уговорена испитивања, треба да примењује методе испитивања из светских или националних стандарда или валидоване методе за специфичне показатеље.

Члан 10.

Узорци производа се у лабораторију достављају заједно са примерком записника о узорковању са позивом на уговор о сарадњи.

Члан 11.

Оцењивање сензорних својстава прехранбених производа обухваћених независном контролом производа могу да врше:

- Панели потрошача одабрани на бази случајног узорка (хедонска контрола);
- стручни панели потрошача у којима су одабрани оцењивачи из редова потрошача;
- експертски панели којима организација потрошача повери послове оцењивања сензорних својстава;

Члан 12.

Сензорна оцењивања прехранбених производа организације потрошача релизују у складу са важећим стандардима у овој области.

Организацију сензорних испитивања организација потрошача може да повери институцији стручној за ову врсту испитивања.

Члан 13.

Сензорне оцене које релизују панели потрошача (хедонска контрола) морају да буду засноване на статистички довољно великом броју испитаника (најмање 50).

Оцене од стране панела потрошача – хедонске контроле могу бити организоване:

- на местима дистрибуције производа, или
- у посебним просторијама

Оцене сензорних својстава од стране панела потрошача-хедонске контроле морају бити организоване тако да:

- сви оцењивачи сензорна својства производа вреднују под истим условима и на бази исте методологије;
- се избегну могући спољни утицаји и сугестије на оцену и расуђивање потрошача.

Припрема, планирање и вредновање резултата оцене производа од стране панела потрошача – хедонске контроле морају бити поверени лицима стручним за обављање ове врсте посла.

Члан 14.

Стручне комисије у којима су одабрани оцењивачи из редова потрошача формирају се из редова потрошача који су обучени за обављање сензорних оцена и који су успешно прошли тестирање чула обављено у складу са важећим светским стандардима.

Обуку одабраних оцењивача и вођење листе одабраних оцењивача организација потрошача може да повери институцији стручној за ову врсту посла.

Члан 15.

Стручни панели потрошача оцену сензорних својстава прехранбених производа обављају по унапред предвиђеној методологији и плану. Методологија и план сензорне оцене су саставни део плана независне контроле производа усвојеном од стране одбора за квалитет.

Обраду података о сензорној оцени стручних панела потрошача обављају лица стручна за ову врсту посла.

Члан 16.

Уколико се сензорна оцена производа односи на специфичне аспекте сензорних својстава за чију оцену је потребна велика стручност и искуство, организација потрошача може за реализацију сензорне оцене да формира експертски панел у који су укључени водећи експерти за предметну групу производа.

Експерти укључени у панел морају имати статус одабраних оцењивача, односно морају проћи обуку за сензорне оцене и тестирање осетљивости чула.

Обраду података о сензорној оцени експертских панела обављају лица стручна за ову врсту посла.

IV – КОНТРОЛА УСЛУГА

Члан 17.

Независну контролу услуга обављају комисије потрошача одређене планом независне контроле.

Независна контрола услуга се обавља према унапред зацртаној методологији.

Оцењивање услуга обухвата квалитет услуга које се пружају континуирано, квалитетно и на начин да се потрошачи редовно обавештавају о условима испоруке и коришћења услуга.

Члан 18.

Организације потрошача испитиваће квалитет јавних услуга јавних предузећа, односно јавно-комуналних предузећа, привредних друштава и предузетника који у складу са законом обављају делатности од општег интереса.

У области јавних услуга, убрајају се, пре свега телекомуникација, поштанске услуге, електродистрибуција, продаја природног гаса, услуге продаје и дистрибуција топлотне енергије, услуге превоза путника у јавном градском и приградском превозу, железничком и авио превозу, комуналне услуге (снабдевање водом за пиће, одвођење отпадних вода, одржавање чистоће, зеленила, паркинг-сервиса, погребних услуга и др) и друге услуге од општег интереса.

Члан 19.

Организације потрошача испитиваће квалитет финансијских услуга. Финансијске услуге обухватају банкарске и кредитне и услуге осигурања, пензијске, улагања на штедњу и плаћања, које се нуде потрошачима са аспекта заштите и информисаности потрошача.

Члан 20.

Организације потрошача испитиваће квалитет здравствених услуга. У пракси постоје два паралелна сектора услуга у здравству: здравствене установе и приватна пракса, који опредељују моделе заштите права и интереса потрошача као корисника здравствених услуга.

Члан 21.

Организације потрошача испитиваће квалитет туристичких и угоститељских услуга. Испитивање квалитета услуга од стране организација потрошача вршиће се и у услужним центрима локалне самоуправе (шалтерским службама), образовним установама, информативним предузећима (гласила јавног информисања), агенције за продају некретнина и остале услуге.

Члан 22.

О обављеној независној контроли услуга комисија потрошача која је обавила контролу сачињава извештај којим се презицирају оцене свих релевантних карактеристика услуге која је оцењивана као што су квалитет, брзина, поверљивост, цена, однос према потрошачима и сл.

V – КОРИШЋЕЊЕ И ОБЈАВЉИВАЊЕ РЕЗУЛТАТА НЕЗАВИСНЕ КОНТРОЛЕ

Члан 23.

Право коришћења и објављивања резултата независне контроле има организација потрошача која је исту организовала и релизовала.

Организација потрошача која је релизовала независну контролу дужна је да приликом јавног објављивања резултата исте презентује објективно, тачно и прецизно водећи рачуна о очувању угледа организације потрошача, НОПС-а и сопствене организације.

VI - ЗНАК НОПС-а

Члан 24.

НОПС је овлашћен, да на препоруку организације потрошача или самостално, а на основу захтева или препоруке произвођача, давалаца услуга или трговаца, да на коришћење и означавање производа, односно шалтерима за наплату услуга, знак са текстом „ПРЕПОРУЧУЈЕМО - НОПС“.

НОПС овај знак даје под условом да производи или услуга задовољавају критеријуме, извршене анализе, добијањем сертификата или томе слично.

Члан 25.

НОПС је овлашћен да на препоруку организације потрошача или самостално, изврши испитивање квалитета, тестирање, направи анализе, прихвати друге анализе, узме у обзир добијене сертификате и томе слично и на основу тога додели знак са текстом „ПРОВЕРЕНО – НОПС“.

Сва ова испитивања квалитета могу се прихватити и на основу захтева произвођача, давалаца услуга и трговаца.

Члан 26.

Знак НОПС-а је регистрован у агенцији за ауторска права и урађен на заштићеном холограму и као такав не може бити фалсификован.

Додељивање знака НОПС-а врши Комисија за доделу знака НОПС-а.

VII – ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 27.

Измене и допуне овог Правилника вршиће се анексом на основу сазнања, изменом Правилника о квалитету и у складу са другим прописима.

Члан 28.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Број: 39/07
24. 04. 2007.
у Крагујевцу

ПРЕДСЕДНИК,
Милић Марковић