

1806.

Na osnovu člana 132c stav 5 Zakona o zaštiti potrošača („Službeni list CG“, br. 2/14, 43/15, 70/17 i 67/19), Ministarstvo ekonomskog razvoja donijelo je

P R A V I L N I K
O PROGRAMU I NAČINU POLAGANJA ISPITA ZA STRUČNO OSPOSOBLJAVANJE
LICA ZADUŽENIH ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA VANSUDSKOG RJEŠAVANA
SPOROVA

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom propisuje se program i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova (u daljem tekstu: stručni ispit) i obrazac uvjerenja o položenom ispitu.

Program polaganja stručnog ispita

Član 2

Program polaganja stručnog ispita sa literaturom dat je u Prilogu 1.

Uslovi za polaganje stručnog ispita

Član 3

Organ državne uprave nadležan za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) najmanje jednom godišnje objavljuje poziv za polaganje stručnog ispita na internet stranici.

Stručni ispit može da polaže lice koje ispunjava uslove iz člana 132c stav 1 Zakona o zaštiti potrošača.

Lice iz stava 2 ovog člana podnosi zahtjev za polaganje stručnog ispita Ministarstvu na obrascu 1.

Uz zahtjev iz stava 3 ovog člana dostavljaju se:

- 1) kopija biometrijske lične karte,
- 2) ovjerena kopija dokaza o stručnoj spremi, i
- 3) potvrda o radnom iskustvu.

Rješenje o ispunjenosti uslova za polaganje stručnog ispita

Član 4

Nakon prijema zahtjeva iz člana 3 stav 3 ovog pravilnika Ministarstvo donosi rješenje o ispunjenosti uslova za polaganje stručnog ispita u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva.

Komisija za obuku i polaganje stručnog ispita

Član 5

Stručni ispit se polaže pred Komisijom za obuku i polaganje stručnog ispita (u daljem tekstu: Komisija).

Komisija ima predsjednika i četiri člana.

Za predsjednika i članove Komisije može da bude imenovano lice sa završenim VIII1 nivoom nacionalnog okvira kvalifikacija i najmanje pet godina radnog iskustva, odnosno tri godine radnog iskustva na poslovima zaštite prava potrošača.

Predsjednika i članove Komisije imenuje ministar ekonomskog razvoja.

Stručno-administrativne poslove za Komisiju obavlja sekretar.

Za sekretara Komisije može biti imenovano lice sa završenim VIII1 nivoom nacionalnog okvira kvalifikacija i najmanje dvije godine radnog iskustva.

Organizovanje obuke za polaganje stručnog ispita

Član 6

Predsjednik Komisije određuje datum, vrijeme i mjesto održavanja obuke za polaganje stručnog ispita.

Sekretar Komisije objavljuje obavještenje o datumu, vremenu i mjestu održavanja obuke iz stava 1 ovog člana na internet stranici Ministarstva najkasnije 30 dana prije početka obuke.

Obuka iz stava 1 ovog člana sprovodi se u skladu sa Prilogom 2.

Organizovanje stručnog ispita

Član 7

Predsjednik Komisije određuje datum, vrijeme i mjesto polaganja stručnog ispita.

Sekretar Komisije objavljuje obavještenje o datumu, vremenu i mjestu polaganja stručnog ispita na internet stranici Ministarstva najkasnije 30 dana prije dana polaganja tog ispita.

Način polaganja stručnog ispita

Član 8

Usmeni dio ispita je javan i polaže se pred Komisijom.

Licu kome je izdato rješenje o ispunjenosti uslova za polaganje stručnog ispita (u daljem tekstu: kandidat) postavljaju po tri pitanja iz opštih tema i tri pitanja iz jedne od posebnih tema po izboru tog kandidata datih u Prilogu 1.

Uspjeh kandidata

Član 9

Komisija ocjenjuje usmeni ispit sa ocjenom "položio" ili "nije položio".

Odlaganje i odustanak od polaganja

Član 10

Komisija može na pisani zahtjev kandidata, odložiti polaganje stručnog ispita tom kandidatu, zbog bolesti kandidata ili drugih opravdanih razloga, za sljedeći rok za polaganje ispita.

Kandidat koji odustane od započetog polaganja ispita i ne pristupi polaganju ispita ili odloženom polaganju ispita, smatra se da nije položio stručni ispit.

Popravni ispit

Član 11

Kandidat koji je dobio ocjenu „nije položio“ može ponovo da polaže stručni ispit.

Zapisnik

Član 12

O toku polaganja stručnog ispita sekretar Komisije vodi zapisnik.

Zapisnik iz stava 1 ovog člana sadrži:

- 1) dan, vrijeme i mjesto polaganja stručnog ispita;
- 2) ime i prezime kandidata;
- 3) datum i mjesto rođenja kandidata;

- 4) broj rješenja kojim je odobreno polaganje stručnog ispita;
- 5) sastav Komisije;
- 6) podatak da kandidat nije pristupio polaganju stručnog ispita, odustao od ispita ili je tražio odlaganje ispita;
- 7) vrijeme završetka stručnog ispita;
- 8) ocjena stručnog ispita, odnosno popravnog ispita.

Zapisnik sačinjava sekretar Komisije, a potpisuje ga predsjednik Komisije.

Uvjerenje o položenom stručnom ispitu i evidencija

Član 13

Nakon položenog ispita kandidat dobija uvjerenje o položenom stručnom ispitu.

Uvjerenje o položenom stručnom ispitu Ministarstvo izdaje na obrascu 2.

Ministarstvo vodi evidenciju o izdatim uvjerenjima o položenom stručnom ispitu.

Prilozi i obrasci

Član 14

Prilozi 1 i 2 i obrasci 1 i 2 čine sastavni dio ovog pravilnika.

Stupanje na snagu

Član 15

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Broj: 012-328/21-8672/4

Podgorica, 21. decembra 2021. godine

Ministar,
mr **Jakov Milatović**, s.r.

PROGRAM POLAGANJA STRUČNOG ISPITA**1. Opšta tema - pravo zaštite potrošača i vansudsko rješavanje sporova potrošača:**

- 1) Razvoj prava zaštite potrošača – građanskopravni i javnopravni elementi; izvori prava, pojam potrošača i trgovca;
- 2) Alternativno rješavanje sporova – opšti dio i posebni dio za sporove potrošača (svrha, pojam i vrste);
- 3) Pojam arbitraže, obavezujućih odluka, neobavezujućih odluka (preporuka), posredovanja;
- 4) Osnovna načela vansudskog rješavanja sporova potrošača (načelo slobode, načelo efikasnosti, načelo poštenog postupka, načelo nezavisnosti i nepristranosti, načelo zakonitosti, načelo transparentnosti);
- 5) Odnos vansudskog rješavanja sporova potrošača i ustavnih garancija (pravo na sudsku zaštitu, pravo na pošteno suđenje);
- 6) Vrste tijela za vansudsko rješavanje sporova potrošača u odnosu na: vrste postupka koje sprovode, vrste osnivača i područje djelovanja;
- 7) Obaveze trgovaca u pogledu rješavanja žalbi potrošača i informisanja o mogućnostima vansudskog rješavanja spora;
- 8) Posebni uslovi za tijela za vansudsko rješavanje sporova potrošača kod trgovaca i kod interesnih udruženja;

2. Opšta tema - pravila postupka pred tijelima za vansudsko rješavanje sporova potrošača:

- 1) Pokušaj sporazumnog rješenja spora neposredno sa trgovcem;
- 2) Pokretanje postupka;
- 3) Prethodno preispitivanje dopuštenosti postupka;
- 4) Izuzeće lica koja vode postupak;
- 5) Ostvarivanje efikasnosti i brzine postupka te kontradiktornosti i pravičnosti;
- 6) Usmena rasprava i sprovođenje dokaza;
- 7) Donošenje odluke;
- 8) Obavezujuća odluka – dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj;
- 9) Neobavezujuća odluka (preporuka) i pravna priroda;
- 10) Poravnanje – sadržaj, uslovi za dopuštenost i pravni učinak;
- 11) Osnovno o troškovima postupka;
- 12) Uticaj postupka vansudskog rješavanja sporova potrošača na rokove zastare i prekluzivne rokove;
- 13) Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova - Osnovno o načelima postupka pred Odborom;

3. Opšta tema - prava potrošača u pravnim odnosima sa trgovcima:

- 1) Osnovno o strukturi i sadržaju Zakona o zaštiti potrošača i odnosu sa drugim zakonima koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;
- 2) Obaveze trgovaca u vezi sa isticanjem cijena, informisanju o robi i uslugama,
- 3) Obaveze trgovaca u vezi sa prodajnim pogodnostima;
- 4) Osnovno o pravima potrošača u oblasti javnih usluga (usluga od javnog interesa);
- 5) Saobraznosti proizvoda ugovoru i garancija i garantni list;
- 6) Obaveze trgovca u vezi sa ugovorima zaključenim na daljinu i van poslovnih prostorija;
- 7) Nepoštene (obmanujuće i agresivne) poslovne prakse;
- 8) Nepoštene ugovorne odredbe;
- 9) Zaštita kolektivnih interesa potrošača;
- 10) Nosioci zaštite potrošača;
- 11) Uloga i nadležnosti organa uprave nadležnog za poslove inspeksijskog nadzora, drugih organa i institucija nadležnih za nadzor u oblasti zaštite potrošača;

4. Posebne teme koje se odnose na prava potrošača u posebnim oblastima privrede:

- 1) Prodaja roba i usluga (Posebni aspekti obaveze trgovca kod nesaobraznosti proizvoda i po osnovu garancije, Posebni aspekti nepoštene poslovne prakse, Odgovornost trgovca za štetu na proizvodu datom na popravku, Odgovornost proizvođača za naknadu štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda);
- 2) Finansijske usluge (potrošački krediti i potrošački stambeni krediti, ugovori o drugim finansijskim uslugama, ugovori o finansijskim uslugama zaključeni na daljinu, opšti uslovi poslovanja u bankarskim ugovorima sa potrošačima i kod platnog prometa);
- 3) Elektronske komunikacije (Obaveze operatora i Agencije, Podaci o saobraćaju, Inspeksijski nadzor, Ostvarivanje i zaštita prava korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga u skladu sa zakonima kojim se uređuju elektronske komunikacije i poštanska djelatnost);
- 4) Turizam i ugostiteljstvo (Rješavanje sporova koji se odnose na pitanja vezana reklamno-informativni materijal, izmjenu ugovorene cijene, pravo putnika da odustane od ugovora, zamjenu putnika drugim licem, naknadu štete, izmjenu programa putovanja, odgovornost za organizovanje putovanja, garanciju

za paket - aranžmane i naknadu štete putniku, Obaveze turističke agencije, Ugovor o turističkom paket – aranžmanu, Obaveze ugostitelja, Obaveze izdavaoca);

- 5) Usluge od javnog interesa (Prava potrošača na usluge od javnog interesa, Potrošačka prava kod usluga od javnog interesa, Uslovi korišćenja usluga od javnog interesa, Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu (snadbijevanje vodom i električnom energijom), Kvalitet usluge od javnog interesa, Modernizacija distributivne mreže, Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate, Potrošački servis trgovca koji pruža usluge od javnog interesa).

LITERATURA

- 1) Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 6/14, 43/15 70/17 i 67/19),
- 2) Pravilnik o bližim kriterijumima za izbor članova Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova ("Službeni list CG", broj 56/20),
- 3) Odluka o utvrđivanju Liste organa nadležnih za inspeksijski nadzor nad sprovođenjem Zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", broj 53/21),
- 4) Pravilnik o informativnom obrascu o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu ("Službeni list CG", broj 52/20),
- 5) Pravilnik o obrascu jednostranog raskida ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu ("Službeni list CG", broj 52/20),
- 6) Pravilnik o proizvodima za koje se ne ističe cijena po jedinici mjere ("Službeni list CG", br. 41/14 i 14/15),
- 7) Pravilnik o listi proizvoda, načinu isticanja i vrsti objekata u kojima se ističu obavještenja o robi na Brajevom pismu ("Službeni list CG", br. 30/17, 40/19, 32/20 i 63/21)
- 8) Zakon o unutrašnjoj trgovini ("Službeni list CG", br. 49/08, 40/11, 38/19),
- 9) Zakon o potrošačkim kreditima ("Službeni list CG", broj 51/13),
- 10) Odluku o sadržaju obrasca za informisanje potrošača o potrošačkim kreditima ("Službeni list CG", broj 35/13),
- 11) Odluku o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite ("Službeni list CG", br. 51/13 i 52/14),
- 12) Zakon o kreditnim institucijama ("Službeni list CG", br. 72/19, 82/20 i 8/21),
- 13) Zakon o zaštiti potrošača-korisnika finansijskih usluga ("Službeni list CG", broj 43/15),
- 14) Zakon o platnom prometu ("Službeni list CG", br. 62/13 i 6/14),
- 15) Zakon o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", br. 40/13, 56/13, 2/17 i 49/19),
- 16) Pravilnik o prenosivosti brojeva ("Službeni list CG", broj 28/14),
- 17) Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Službeni list CG", broj 2/18),
- 18) Zakon o turizmu i ugostiteljstvu ("Službeni list CG", br. 2/18, 4/18, 13/18, 25/19 i 76/20),
- 19) Pravilnik o sadržaju standardnog informacionog obrasca za ugovore o turističkim uslugama ("Službeni list CG", broj 30/15),
- 20) Pravilnik o sadržaju standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora o turističkim uslugama ("Službeni list CG", broj 30/15),
- 21) Zakon o obligacionim odnosima ("Službeni list CG", br. 47/08, 4/11 i 22/17),
- 22) Zakon o energetici ("Službeni list CG", br. 5/16, 51/17 i 82/20),
- 23) Opšti uslovi za snadbijevanje električnom energijom ("Službeni list CG", broj 70/16),
- 24) Pravila za odlučivanje po prigovorima kupaca priključenih na distributivni sistem ("Službeni list CG", br. 10/18 i 25/19),
- 25) Pravila o minimum kvaliteta isporuke i snadbijevanja električnom energijom ("Službeni list CG", broj 50/17),
- 26) Zakon o komunalnim djelatnostima ("Službeni list CG", br. 55/16, 74/16 i 66/19).

PRILOG 2

ORGANIZOVANJE OBUKE ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA

Program obuke za polaganje stručnog ispita traje 24 časa, koji se raspoređuju u četiri radna dana (šest časova dnevno).

Svaki radni dan sadrži obuku u obliku predavanja, praktičnih vježbi i simulacije postupka, raspoređenu po časovima u trajanju od 45 minuta do 90 minuta, sa pauzama između časova.

Obuku za polaganje stručnog ispita sprovode članovi Komisije za obuku i polaganje stručnog ispita.

Na kraju svakog dana član Komisije koji sprovodi obuku iz oblasti prava zaštite potrošača upućuju kandidate na propise i pravnu literaturu za pripremu ispita iz Priloga 1 ovog pravilnika (zakone i druge propise), kao i drugu odgovarajuću stručnu literaturu, sudsku praksu i dr.



CRNA GORA

(ORGAN DRŽAVNE UPRAVE NADLEŽAN ZA POSLOVE ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA)

ZAHTJEV ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA

_____ iz _____ rođen/a
_____ godine, sa završenom _____ (nivo kvalifikacije obrazovanja).

Datum: _____

Adresa: _____

Potpis: _____



CRNA GORA

(ORGAN DRŽAVNE UPRAVE NADLEŽAN ZA POSLOVE ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA)

Na osnovu člana 13 Pravilnika o programu obuke i načinu polaganja stručnog ispita za lica za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova ("Službeni list CG", broj _____) Ministarstvo ekonomskog razvoja izdaje

**UVJERENJE
O POLOŽENOM STRUČNOM ISPITU ZA LICA ZA SPROVOĐENJE POSTUPKA
VANSUDSKOG RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA**

_____ (ime i prezime kandidata/kandidatkinje), iz _____
rođen/a _____ godine, sa završenim (nivo kvalifikacije obrazovanja) _____, dana
_____ godine, u _____, položio/la je Stručni ispit za lica za sprovođenje postupka
vansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred Komisijom za obuku i polaganje stručnog ispita.

Mjesto i datum: _____

Potpis predsjednika Komisije za obuku i polaganje ispita