

Na temelju članka 25. Zakona o zaštiti potrošača, Gradsko poduzeće d.o.o., Obala Ive Juričev Cota 10, 22211 Vodice, OIB: 17036495780, po direktorici Mariji Bakmaz donosi dana 26.05.2022. godine

PRAVILNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača Gradskog poduzeća d.o.o. (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana uz rad Povjerenstva.

Slijedom navedenog Pravilnik uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- suradnja sa stručnim službama Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- prava i obveze članova Povjerenstva

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se i obvezujuće su za članove Povjerenstva, djelatnike Društva, odnosno sve osobe koje su prisutne na sjednicama Povjerenstva.

OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA, IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave Društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu biti ponovo imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana i tri zamjenika i to:

- dva člana i dva zamjenika određuje direktor Društva iz reda zaposlenih radnika Društva
- jednog člana i zamjenika predlaže Udruga za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva imenuje i razrješava odlukom Uprava društva.

Udruga za zaštitu potrošača uz predloženog člana mora imenovati i njegovu zamjenu kako bi osigurali da je na svim sjednicama Povjerenstva prisutan jedan predstavnik potrošača.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata i na njihovo mjesto se imenuju novi članovi:

- na osobni zahtjev člana
- član Povjerenstva imenovan na prijedlog Udruge za zaštitu potrošača na zahtjev Udruge za zaštitu potrošača koja ga je predložila
- član povjerenstva iz redova Djelatnika društva Odlukom Uprave Društva zbog bilo kojeg razloga, odnosno u slučaju prestanka radnog odnosa u Društvu.

SJEDIŠTE

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Vodicama, Obala Ive Juričev Cota 10, 22211 Vodice.

IMENOVANJE PREDSJEDNIKA

Članak 5.

Uprava Društva odlukom u kojoj imenuje članove Povjerenstva, imenuje između članova i osobu koja će obavljati poslove predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva.

Obveza je predsjednika Povjerenstva da se na sve reklamacije potrošača odgovori u roku iz ovog pravilnika te je obvezan u skladu s time sazivati sjednice Povjerenstva.

DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača. Povjerenstvo raspravlja o prigovorima / reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom Društva na pisani prigovor potrošača koji je izjavljen radi nezadovoljstva potrošača vezanim uz usluge koje pruža Društvo.

Rješavanje prigovora potrošača vezanih uz pružanje usluga Društva, u nadležnosti je organizacijskih jedinica Društva kao trgovca.

Odgovor na pisani prigovor potrošača Društvo kao davatelj usluge obvezno je dati u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Organizacijska jedinica koja u ime Društva daje odgovor na prigovor, u istom će navesti i pouku o pravnom lijeku odnosno na pravo podnošenja reklamacije Povjerenstvu po primitku odgovora na prigovor i to za prigovore koji se odnose na javne usluge, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Jednom godišnje Povjerenstvo je obvezno podnijeti o svom radu izvješće Upravi Društva o svojem radu.

Članak 7.

Pod reklamacijom sukladno ovom pravilniku podrazumijeva se pisana reklamacija uključujući i reklamacije dostavljene elektronskim putem:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog ne pružanja/nepotpunog pružanja javne usluge
- ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva.

Članak 8.

Reklamaciju Povjerenstvu izravno podnosi potrošač po primitku odgovora na pisani prigovor, i to samo za prigovor koji se odnosio na javne usluge u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

U slučaju da ista reklamacija nije izravno upućena/naslovljena Povjerenstvu, već stručnoj službi Društva, pružatelja javnih usluga, stručna služba odmah prosljeđuje reklamaciju Povjerenstvu, uz pripadajuću dokumentaciju u vezi prigovora potrošača i odgovora te službe na prigovor.

Članak 9.

U slučaju da zaprimljena reklamacija ne sadrži potrebno da bi se po istoj moglo postupiti Povjerenstvo je ovlašteno od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu ili otklanjanje kakvih drugih nedostataka uz određivanje roka u kojem je obavezan postupiti odnosno može zatražiti od stručnih službi društva, dostavu dokumentacije u vezi prigovora potrošača i odgovora na taj prigovor ili druge potrebne dokumentacije.

U slučaju da podnositelj ne postupi unutar dodijeljenog roka ili ne postupi po nalogu i ne pojasni odnosno dostavi nužno za rad po reklamaciji, smatrat će se da je odustao od reklamacije i o tom će Povjerenstvo sačiniti službenu Zabilješku.

Članak 10.

Povjerenstvo je obvezno provesti postupak po reklamaciji te odgovoriti potrošaču putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije.

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

- prihvatiti reklamaciju potrošača u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi kako je ista opravdana te će tada potrošača odgovorom obavijestiti o osnovanosti njegove reklamacije te ukoliko je to moguće i o tome koje će mjere biti poduzete za otklanjanje nepravilnosti
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da reklamacija nije osnovana te će tada odgovorom potrošača obavijestiti da reklamacija nije osnovana.

Povjerenstvo vezano uz reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu ili su u djelokrugu kojeg drugog tijela Društva neće razmatrati i o tome će obavijestiti podnositelja reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja iste.

Članak 11.

Povjerenstvo može u slučaju potrebe unaprjeđenja prava potrošača ili u cilju bolje zaštite istih Upravi Društva, dati preporuku neobvezujućeg karaktera vezano uz isporuku javnih usluga sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Članak 12.

Potrošač vezano uz prigovor odnosno reklamaciju koja se odnosi na javne usluge može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak, tek nakon što je iscrpio postupak sukladno ovom Pravilniku pred Povjerenstvom ili postupak utvrđen Zakonom kojim je uređen opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi i to radnim danom, tijekom radnog vremena Društva, u sjedištu Povjerenstva.

U pravilu sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili u slučaju njegovog odsustva zamjenik predsjednika.

Pozivi za sjednice Povjerenstva zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, dostavljaju se članovima Povjerenstva na službene kontakt e-mail adrese, najkasnije 8 dana prije dana održavanja sjednice.

U slučaju potrebe, i to iznimno kada postoje opravdani razlozi, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dati članovima na uvid i postupanje na samoj sjednici.

Članak 14.

Predsjednik, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika predlaže dnevni red sjednice te priprema materijale za sjednicu po točkama dnevnog reda, pri čemu može zatražiti suradnju Društva odnosno njegovih stručnih službi.

Članak 15.

Predsjednik Povjerenstva obvezan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.

Članak 16.

Na Sjednici Povjerenstva mora biti prisutan član imenovan od strane udruge potrošača.

U slučaju da član Povjerenstva koji je predstavnik udruge potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, obvezan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti

predsjednika Povjerenstva kako bi poziv na sjednicu s pripadajućim materijalom mogao biti dostavljen najmanje dva dana prije održavanja sjednice njegovom zamjeniku.

Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana članu povjerenstva koji je predstavnik udruge potrošača odnosno njegovom zamjeniku ukoliko je već jednom odgođena sjednica radi njihovog neodazivanja.

Članak 17.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda pri čemu predsjedavajući sjednici daje pojašnjenje vezana uz svaku pojedinu točku dnevnog reda.

Članak 18.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjedavajući sjednicom, daje riječ.

Sudionici rasprave na sjednicama obvezni su se pridržavati dnevnog reda.

Članak 19.

Odluke Povjerenstvo donosi javnim glasovanjem i to natpolovičnom većinom glasova nazočnih članova.

Članak 20.

Predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu nakon što su raspravljene sve točke dnevnog reda. U slučaju opravdanih razloga predsjednik Povjerenstva može prekinuti ili odgoditi započetu ili zakazanu sjednicu, što je obvezan obrazložiti i dostaviti članovima na kontakt email adrese.

Članak 21.

O radu sjednice Povjerenstva vodi se Zapisnik kojega, u svojstvu zapisničara, vodi jedan od članova Povjerenstva.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, posebice:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum sat (početak i završetak) i mjesto održavanje sjednice
- imena i prezimena nazočnih i nenazočnih članova Povjerenstva na sjednici, kao i svih osoba koje su nazočile sjednici, a koje nisu članovi
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo, ukoliko su različite od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- zaključke o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene uz bilješke o glasovanju te bitne navode o sadržaju rasprave po točkama dnevnog reda
- izdvojeno mišljenje člana Povjerenstva vezano uz zaključak Povjerenstva za koju od točaka dnevnog reda

Članak 22.

Zapisnik sjednice potpisuje predsjednik Povjerenstva, odluke vezane uz postupanje po reklamacijama predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik.

Predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik ovlašteni su za kontakt s odgovornim osobama Društva.

Članak 23.

Sjednicama Povjerenstva, uz prethodno traženje (poziv) članova Povjerenstva ili Uprave Društva mogu biti prisutni predstavnici organizacijske jedinice pružatelja usluge kao izvjestitelji, u cilju razjašnjenja pojedine reklamacije.

Navedene osobe nemaju prava glasa, ali bez prava glasa kod donošenja zaključaka vezanih uz pojedinu reklamaciju.

Ostale osobe ne mogu biti pozvane na sjednicu Povjerenstva.

PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 24.

Jedan dan prije održavanja sjednice član Povjerenstva obvezan je u slučaju spriječenosti, izvijestiti predsjednika Povjerenstva.

Članak 25.

Podaci pribavljeni vezano uz postupke po prigovorima potrošača li koji su proizašli iz istih, smatraju se tajnima.

Članovi Povjerenstva ne smiju javno davati očitovanja, komentare ili savjete vezano uz postupke koji se vode te ne smiju iznositi u javnost zauzete stavove, odluke, zapisnike sa sjednica te komentirati rad i odluke Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva su upoznati s internim pravilima zaštite osobnih podataka Društva, a koji su objavljeni na mrežnim stranicama i u sjedištu Društva kao voditelja obrade osobnih podataka.

Članovi Povjerenstva su obvezni u svom radu postupati u skladu s odredbama UREDBE (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka i Zakona o provedbi iste te internim aktima (politikom privatnosti) Društva, čuvati povjerljivost svih osobnih podataka kako onih kojima ima izravni pristup i svih onih osobnih podataka koji mu postanu neizravno dostupni u obavljanju poslova člana Povjerenstva, kao i da će predmetne osobne podatke koristiti isključivo u točno danu, zakonitu i/ili ugovorenu, svrhu.

Članak 26.

Predstavnik udruge za zaštitu potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 300,00 kn neto po sjednici na kojoj je nazočan, te ostvaruje pravo na naknadu za putni trošak u iznosu 1,50 kn po prijeđenom kilometru.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

Za vrijeme trajanja postupka pred Povjerenstvom koji se vodi temeljem izjavljenog prigovora potrošača Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja predmetnog postupka i to u slučaju da potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pruženu uslugu.

Odredbe stavka 1. ovog članka ne primjenjuju se u slučaju kada potrošač raskine Ugovor temeljem kojega Društvo pruža javnu uslugu kao trgovac.

Članak 28.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se sukladno pravilima za donošenje Pravilnika.

Članak 29.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivu Društva.

Članak 30.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja te će biti objavljen na oglasnoj ploči u sjedištu društva Gradsko poduzeće d.o.o., Obala Ive Juričev Cota 10, Vodice i mrežnim stranicama društva.

Direktorica

Marija Bakmaz

GRADSKO
PODUZEĆE d.o.o.
VODICE
OIB: 17036495780

