

Stari Grad, 15. listopada 2020.
Ev. broj: 484/20

Na temelju članka 9. Izjave društva Komunalno Stari Grad d.o.o., Stari Grad, Trg Ploča 7 (potpuni tekst od 25.1.2019.), sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14) direktor društva Komunalno Stari Grad d.o.o. dana 15. listopada 2020. godine donosi

ODLUKU

Članak 1.

Donosi se Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača prema prijedlogu u privitku Odluke.

Članak 2.

Imenuje se Povjerenstvo za zaštitu potrošača (u dalnjem tekstu: Povjerenstvo) u sljedećem sastavu:

1. Mihael Gamulin – predsjednik
2. Denis Golubić – zamjenik predsjednika
3. Vilma Carić – član
4. Branda Stančić – zamjenica člana Vilme Carić
5. Vlado Biljarski, predstavnik Udruge za zaštitu potrošača – član
6. Ante Tičić – zamjenik člana iz redova Udruge za zaštitu potrošača

Članak 3.

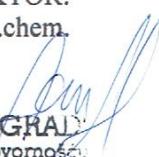
Dužnost Povjerenstva je pisano odgovoriti potrošačima na reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Članak 4.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

DIREKTOR:

Silvana Sanseović, mag.chem.


KOMUNALNO STARI GRAD
društvo sa ograničenom odgovornošću
za komunalnu djelatnost
STARI GRAD

Dostavlja se:

1. Članovi povjerenstva iz čl. 2 Odluke
2. Arhiva

Prilog:

1. Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Na temelju članka 9. Izjave društva Komunalno Stari Grad d.o.o., Stari Grad, Trg Ploča 7 (potpuni tekst od 25.1.2019.), sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača, zastupano po direktorici Silvana Sanseović, mag. chem. dana 15. listopada 2020. godine donesen je

PRAVILNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača Komunalno Stari Grad d.o.o. (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana uz rad Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) nadležnog za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje se pružaju potrošačima u društvu Komunalno Stari Grad d.o.o.

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
- prijelazne i završne odredbe.

Članak 2.

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

II OSNIVANJE, SASTAV TE IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

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 jednog zamjenika predlaže Udruga za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva imenuje i razrješava 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
- na zahtjev Udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva i zamjenika imenovanih na prijedlog Udruge za zaštitu potrošača
- Odlukom Uprave Društva zbog bilo kojeg razloga, odnosno u slučaju prestanka radnog odnosa u Društvu.

III SJEDIŠTE

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Starom Gradu, Trg Ploča 7, 21 460 Stari Grad.

IV IMENOVANJE PREDSJEDNIKA

Članak 5.

Odlukom Uprave Drušva kojom se imenuju članovi Povjerenstva te se imenuje između članova i osoba 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.

V 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 uputu 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.

Povjerenstvo je obvezno jednom godišnje podnijeti 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 nepružanja/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 odnosi 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 sve elemente da bi se po istoj moglo postupati Povjerenstvo je ovlašteno od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu ili otklanjanje nedostataka u određenom roku.

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

Članak 10.

Povjerenstvo je obvezno provesti postupak po reklamaciji u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije te u daljem roku od 15 dana od donošenja odluke pisano izvijestiti podnositelja reklamacije o zaključku odnosno načinu rješavanja po reklamaciji.

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

- prihvatići 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 prihvatići 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 neće razmatrati reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu ili su u djelokrugu kojeg drugog tijela Društva 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.

VI NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 13.

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

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, odnosno 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.

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

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

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 izvjestiti 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 daje pojašnjenje vezano uz svaku pojedinu točku dnevnog reda.

Članak 18.

Članovima Povjerenstva 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 započetnu ili zakazanu sjednicu, što je obvezan obrazložiti i dostaviti članovima na kontakt e-mail adresu.

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, vrijeme (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
- 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 po svakoj točki dnevnog reda te bitne navode o sadržaju rasprave po točkama dnevnog reda
- izdvojeno mišljenje člana Povjerenstva vezano uz zaključak Povjerenstva za bilo koju od točku dnevnog reda..

Članak 22.

Zapisnik sjednice potpisuje predsjednik Povjerenstva, a 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 kod donošenja zaključaka vezanih uz pojedinu reklamaciju.

Ostale osobe ne mogu biti pozvane na sjednicu Povjerenstva.

VII PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 24.

Član Povjerenstva obvezan je u slučaju spriječenosti izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 25.

Podaci pribavljeni vezano uz postupke po prigovorima potrošača ili 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 podatka 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 ugovorenou, 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.

Članovi iz reda zaposlenih ostvaruju naknadu iz prethodnog stavka samo ukoliko se sjednice održe izvan radnog vremena.

VIII 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.

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 osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči u sjedištu društva Komunalno Stari Grad d.o.o., Trg Ploča 7, 21 460 Stari Grad i na mrežnim stranicama društva.

Direktor:

Silvana Sanseović, mag.chem.

Ev. Broj: 484/20

KOMUNALNO STARI GRAD
Društvo sa ograničenom odgovornošću
za komunalnu djelatnost
STARI GRAD