

Na temelju članka 26. Zakona o zaštiti potrošača («Narodne novine», broj 19/22) uprava društva Komunalnog poduzeća Nova Rača d.o.o. dana 10. studenoga 2022. godine donijela je:

PRAVILNIK O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

1. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim se Pravilnikom uređuje unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za zaštitu potrošača isporučitelja komunalnih usluga Komunalno poduzeća Nova Rača d.o.o. (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve članove Povjerenstva kao i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 3.

Ovim Poslovnikom se posebno uređuje:

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

2. OSNIVANJE POVJERENSTVA TE SASTAV I IMENOVANJE POVJERENSTVA

Članak 4.

Povjerenstvo se osniva Odlukom Uprave Društva.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana od kojih je jedan član ispred Udruge za zaštitu potrošača, a ostali članovi ispred redova zaposlenika Društva.

Članovi Povjerenstva se imenuju i razrješavaju Odlukom Uprave Društva.

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

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,

- na zahtjev Udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva koji je imenova na prijedlog iste
 - odlukom uprave Društva zbog prestanka radnog odnosa u Društvu,
 - drugim opravdanim slučajevima.
- U slučaju razrješenja člana na njegovo mjesto imenuje se novi član.

Članak 5.

Imenovani članovi Povjerenstva na prvoj sjednici većinskim glasovanjem određuju tko će obavljati funkciju predsjednika Povjerenstva, zamjenika.

3. DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje zaštita potrošača.

Reklamacija potrošača podnosi se Povjerenstvu nakon dobivanja odgovora po prigovoru podnesenom sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača i to za javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača čl. 25 i 26.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača. U slučaju zakonskih promjena po pitanju opsega javnih usluga definiranih odgovarajućim propisom iz područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tom opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će se na odgovarajući način prilagoditi nastalim promjenama.

Povjerenstvo nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima izuzev navedenog u prethodnom stavku ovog članka, odnosno nije nadležno za rješavanje o reklamacijama na usluge koje se ne smatraju javnim uslugama smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovorima iz stavka 2. ovog članka, o kojima rješavaju stručne službe Društva.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku na adresu društva ili putem elektroničke pošte.

Ako reklamacije nije izravno upućena Povjerenstvu već stručnoj službi Društva kao pružatelja javnih usluga, stručna služba će prijavu – žalbu proslijediti na rješavanje Povjerenstvu uz pripadajuću dokumentaciju u vezi prigovora potrošača.

U slučaju da Povjerenstvo izravno zaprimi prigovor koji se odnosi na nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu uzima predmet na raspravu i rješavanje traženog predmeta. Doneseno rješenje prosljeđuje se za to nadležnoj stručnoj službi Društva koja o svemu obavještava podnosioca prigovora – žalbe kao rješenje.

Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupiti, stručna služba Društva, odnosno Povjerenstvo ovlašteni su od podnositelja

reklamacija zatražiti dopunu ili otklanjanje kakvih drugih nedostataka u roku koji mu odrede.

Ako potrošač u traženom roku ne dostavi dokumentaciju ili otkloni nedostatak, reklamacija će se odbiti kako nepotpuna.

Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po njoj moglo postupiti, Povjerenstvo može zatražiti dopunu i od stručnih službi ili drugih organizacijskih cjelina Društva dostavom pripadajuće dokumentacije u vezi prigovora potrošača i odgovora na taj prigovor ili druge potrebne dokumentacije.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju pisanim putem u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Članak 7.

Pri okončanju postupka Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u jednom dijelu ili cijelosti ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi u kojem slučaju će u svom odgovoru potrošača obavijestiti da će biti poduzete mjere za otklanjanje nepravilnosti

- odbiti reklamaciju u jednom dijelu ili cijelosti ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi u kojem slučaju će u svom odgovoru obavijestiti kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

Svoj zaključak o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije, a po provedenom postupku, Povjerenstvo donosi u formi odgovora potrošača. Po svom sadržaju ta odluka ne može biti odluka o oprostima duga ili obročnoj otplati.

4. NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

Sjednice Povjerenstva održavaju se po potrebi. Sjednica se saziva najkasnije 3 dana prije dana održavanja sjednice.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu, tijekom radnog vremena. Sjednica Povjerenstva može se održati i telefonski, komunikacijom putem e-maila ili drugim prigodnim sredstvom komunikacije.

Sjednice saziva Predsjednik.

Sjednica može započeti, ako sjednici prisustvuje većina članova povjerenstva, ali uz obvezu nazočnosti člana ispred Udruge za zaštitu potrošača, ako netko od članova iz opravdanih razloga ne može prisustvovati sjednici, valjano je njegovo očitovanje u pisanom obliku.

Na kraju rasprave povjerenstvo donosi odluku većinom glasova.
Sjednica se saziva pisanim ili elektronskim putem uz istovremenu dostavu svih materijala potrebnih za odlučivanje. Iznimno, materijali za pojedine točke dnevnog reda mogu se podijeliti i na samoj sjednici.
Na sjednicu se ne poziva potrošač koji je podnio reklamaciju.

Članak 9.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u sjedištu Društva. Sjednica Povjerenstva se u opravdanim slučajevima može održati i elektronskim putem.
Sjednici Povjerenstva, pored članova Povjerenstva, mogu prisustvovati kao izvijestitelji predstavnici stručnih službi Društva ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije, ali bez prava glasa pri izradi odgovora na reklamaciju potrošača.
Na sjednicama Povjerenstva nazoči i stručna osoba zaposlena u Društva.

Članak 10.

Sjednici predsjedava te istu vodi predsjednik.
O radu na sjednici vodi se zapisnik.
Zapisnik vodi član Povjerenstva po dogovoru na početku sjednice.
Zapisnik potpisuje Predsjednik Povjerenstva, član u funkciji zapisničara i predstavnik Udruge za zaštitu potrošača.
Odluke Povjerenstva važeće su ako ih je donijela većina svih članova.

5. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 11.

U slučaju spriječenosti član Povjerenstva dužan je obavijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije 1 dan prije održavanja sjednice.

Članak 12.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odgovore Povjerenstva, rezultate raspravljanja sa sjednica i slično.

9. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 13.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način kao i Pravilnik.

Članak 14.

Članovi povjerenstva imaju pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u skladu s odlukom uprave Društva o visini naknade za prisustvovanje sjednicama kao i za troškove puta koji su nastali dolaskom na sjednicu uz priloženi original račun. Nastali troškovi za članove povjerenstva isplaćuju se u neto iznosu po održanim sjednicama.

Članak 15.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a bit će objavljen na oglasnoj ploči Društva.

Članak 16.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

U Novoj Rači, 10. studenoga 2022.

UPRAVA DRUŠTVA
Željko Bišćan
KOMUNALNO PODUZEĆE
NOVA RAČA d.o.o.
NOVA RAČA, Ulica Dr. Mateja Piskavca 3