

Na temelju članka 25. stavak 3. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine" broj: 41/14. i 110/15.) i Odluke o imenovanju Povjerenstva za reklamacije potrošača (URBROJ: 140/16. od 16.03.2016. godine) donesene od Uprave – direktora društva KOMUNALAC d.o.o. za komunalne djelatnosti, Petra Berislavića 39, 44450 Hrvatska Dubica, Povjerenstvo za zaštitu potrošača na svojoj konstituirajućoj sjednici održanoj dana 01.04.2016. godine donosi

## **POSLOVNIK**

### **o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva KOMUNALAC d.o.o. za komunalne djelatnosti**

#### 1. UVODNE ODREDBE

##### Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva KOMUNALAC d.o.o. za komunalne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Društvo).

##### Članak 2.

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva za reklamaciju potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo),
- imenovanje predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- način obavljanja administrativnih poslova za Povjerenstvo,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- javnost rada Povjerenstva,
- završne odredbe.

#### 2. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

##### Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana :

- jednog člana određuje direktor Društva,
- jednog člana predlaže Općina Hrvatska Dubica,
- jednog člana predlaže Hrvatska udruga za zaštitu potrošača.

Članove Povjerenstva odlukom imenuje direktor Društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje 4 godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

##### Članak 4.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom radnog odnosa kod predlagatelja,
- iz drugog opravdanog razloga (lažiranje sjednica, stegovna mjera, kazneno djelo, smrt i sl.).

### 3. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

#### Članak 5.

Povjerenstvo bira predsjednika Povjerenstva većinom glasova, na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva predsjedava sjednicama istoga.

Predsjednik Povjerenstva bira se na vrijeme od 4 godine i može ponovno biti biran za sljedeće mandatno razdoblje.

### 4. SJEDIŠTE POVJERENSTVA

#### Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je u Hrvatskoj Dubici, Petra Berislavića 39 (tel: 044/855-422, e-mail: komunalac@sk.t-com.hr).

### 5. NAČIN OBAVLJANJA ADMINISTRATIVNIH POSLOVA ZA POVJERENSTVO

#### Članak 7.

Administrativne poslove za Povjerenstvo obavlja radnik Društva u čijem se djelokrugu nalaze administrativni poslovi Društva (u daljnjem tekstu: Administrativni radnik)

#### Članak 8.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, a predaje se u sjedištu Društva ili usmeno na zapisnik.

Ako je reklamacija manjkava, Administrativni radnik od podnositelja reklamacije zatražit će uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji, Uprava – direktor Društva, kao prvostupanjsko tijelo, odgovorit će podnositelju iste u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka.

Odgovor na reklamaciju u pisanom obliku dostavlja se podnositelju iste navodeći mogućnost podnošenja prigovora na dostavljeni odgovor Povjerenstvu.

### 6. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

#### Članak 9.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti opskrbe vodom za piće te odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, te na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo odlučit će u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije odnosno od uklanjanja njezinih nedostataka i dostaviti odluku podnositelju reklamacije u roku iz članka 13. stavak 3. ovoga Poslovnika.

## Članak 10.

Po reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku Uprave – direktora Društva i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja,
- potvrditi prvostupanjsku odluku Uprave – direktora Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka, u kojem slučaju se rok iz članka 8. stavak 4. ovoga Poslovnika produljuje za najviše 8 dana, a o čemu se obavještava podnositelja reklamacije.

Odluke Povjerenstva su konačne.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva.

Protiv odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

## 7. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

### Članak 11.

Sjednice Povjerenstva po potrebi saziva predsjednik Povjerenstva.

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, obavezno mora sadržavati: dnevni red, prijedloge odluka te pripadajući materijal bitan za odlučivanje.

Poziv za sjednicu ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 radna dana prije dana održavanja sjednice.

### Članak 12.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako nisu nazočni svi članovi.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane Udruge za zaštitu potrošača.

Ako sjednici ne mogu biti nazočni svi članovi Povjerenstva, predlagatelj istih iz članka 3. stavak 1. točke 1. ovoga Poslovnika može u pisanom obliku opunomoćiti drugog radnika da pravovaljano zastupa spriječenog člana Povjerenstva u radu sjednice.

Dnevni red predlaže predsjednik.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu je zadužen Administrativni radnik Društva.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

## 8. JAVNOST RADA POVJERENSTVA

### Članak 13.

Podnositelju reklamacije dostavlja se obavijest o održavanju sjednice Povjerenstva istovremeno kao i članovima Povjerenstva.

Podnositelj reklamacije može biti nazočan samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njegovoj reklamaciji.

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena tajnom sukladno Zakonu o tajnosti podataka ("Narodne novine" br. 79/07. i 86/12.).

#### Članak 14.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu radnim danom u radno vrijeme Društva, u sjedištu Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica), u tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

### 9. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 15.

Za rad u Povjerenstvu svaki član Povjerenstva ostvaruje pravo na naknadu u neto iznosu od 75,00 kn (slovima: sedamdesetpet kuna) po održanoj sjednici.

Član Povjerenstva iz reda radnika Društva ostvaruje pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje su se održale izvan radnog vremena Društva.

#### Članak 16.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 godina u pismohrani Društva.

#### Članak 17.

Predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva priprema pisano izvješće o radu Povjerenstva te isto podnosi direktoru Društva i Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača jedanput godišnje ili po zahtjevu istih.

#### Članak 18.

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

Tumačenje odredaba ovog Poslovnika daje Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na svojoj sjednici.

#### Članak 19.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom objave na oglasnoj ploči Društva.

URBROJ: 158/16

U Hrvatskoj Dubici, 01.04.2016. godine.

Objavljeno na oglasnoj ploči Društva dana 01.04.2016. godine.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA

---

Bernardin Barić