



KOMUNALAC
POŽEGA d.o.o.
za komunalne djelatnosti

POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

POSLOVNIK O RADU

Požega, rujan 2014. godine

Na temelju odredbi čl. 25. st.3. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14) i Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača KOMUNALAC POŽEGA, d.o.o. za komunalne djelatnosti Požega, Vukovarska 8, na svojoj konstituirajućoj sjednici Povjerenstvo za reklamacije potrošača, donijelo je dana 4. rujna 2014. godine

POSLOVNIK O RADU

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu Komunalac Požega d.o.o. za komunalne djelatnosti (u daljnjem tekstu : Društvo), Požega, Vukovarska 8.

Članak 2.

Poslovnik uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva,
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva,
- sjedište Povjerenstva,
- ulogu Stručne službe Društva,
- djelokrug i način rada Povjerenstva,
- sazivanje i održavanje sjednica,
- javnost rada Povjerenstva
- završne odredbe.

II. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

Povjerenstva se sastoji od tri člana, od kojih jednog predlaže većinski vlasnik Društva- Grad Požega, jednog predlažu udruge za zaštitu potrošača, a jednoga određuje direktor Društva. Članove Povjerenstva rješenjem imenuje direktor Društva.

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

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- * na vlastiti zahtjev,
- * opozivom na prijedlog predlagatelja,
- * prestankom radnog odnosa člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva,
- * drugim opravdanim razlogom (lažiranje sjednica, stegovne kazna, kazneno djelo, smrt i sl.)

III. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 4.

Direktor Društva imenuje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva na prijedlog Povjerenstva donesenim na sjednici.

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuje se na vrijeme od dvije godine i može ponovno biti izabran u slijedećam mandatnom razdoblju.

IV. SJEDIŠTE

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u Požegi, Vukovarska 8.

V. ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 6.

Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo kao i komunikaciju između potrošača i povjerenstva obavlja Stručna služba Društva. U okviru rada Povjerenstva može se imenovati tajnik Povjerenstva.

VI. DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 7.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik.

Prigovore u prvom stupnju rješava Stručna služba Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača kao drugostupanjsko tijelo.

Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva.

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

Potrošač podnosi prigovor na prvostupanjsku rješidbu u pisanom obliku. Stručna služba podnosi Povjerenstvu pripremljeni predmet koji se odnosi na prigovor s pripadajućim činjenicama i financijskim pokazateljima.

O tome Stručna služba u pisanom obliku i bez odgađanja obavješćuje podnositelja reklamacije.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana prijama i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku 15 dana.

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

Članak 8.

Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- * preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja,
- * potvrditi prvostupanjsku odluku Stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu,
- * u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavješćuje podnositelj reklamacije.

VII. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 9.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

Pozivi za sjednicu upućuju se najkasnije tri dana prije održavanja sjednice.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi ili većina, a odsutni član je opravdao izostanak.

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

Ako su spriječeni i član Povjerenstva i njegov zamjenik iz redova udruga, član Povjerenstva može u pisanom obliku opunomočiti člana svoje udruge da pravovaljano zastupa člana Povjerenstva u radu Povjerenstva.

Na sjednici povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuju predsjednik i zapisničar. Zapisničara određuje Stručna služba Društva.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o sjednici, prijedloge iznesene na sjednici, sudjelovanje u raspravi te donesene odluke.

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

VIII. JAVNOST RADA

Članak 10.

Sjednicama Povjerenstva mogu biti nazočni predstavnici sredstava javnog priopćavanja i podnositelji reklamacije, a stručni radnici Društva i vanjski stručnjaci samo ako su pozvani, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.

Podnositelji reklamacije mogu biti nazočni samo onom dijelu sjednice Povjerenstva na kojem se vodi rasprava i donosi odluka o njihovoj reklamaciji.

Sredstvima javnog priopćavanja i podnositeljima reklamacije Stručna služba Društva upućuje obavijest o održavanju sjednice Povjerenstva istovremeno kao i članovima Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu ili dio sjednice proglasi zatvorenom zbog reklamacije koja je proglašena tajnom sukladno Zakonu o tajnosti podataka (NN 79/07 i 86/12) .

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama 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 na pozivu za sjednicu.

Obrazložene odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika, odnosno voditelja sjednice.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 12.

Članovi Povjerenstva, osim člana kojeg predlaže Društvo, imaju pravo na naknadu troškova u skladu s odlukom direktora.

Članak 13.

Stručna služba skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva. Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 (pet) godina.

Članak. 14.

Povjerenstvo o svome radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva i udruzi za zaštitu potrošača iz čijih je redova član Povjerenstava, po zahtjevu istih. Izvješće priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji s članovima Povjerenstva.

Članak 15.

O povredi odredaba Poslovnika predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva u pisanom obliku obavješćuje direktora Društva, mjerodavne jedinice Državnog inspektorata, Odjel za zaštitu potrošača nadležnih ministarstva i predsjednike udruga iz članka 3. stavka 1. Poslovnika.

Članak 16.

Izmjene i dopune Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik. Tumačenje odredaba ovog poslovnika donosi Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na sjednici Povjerenstva.

Članak 17.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se osmog dana nakon objave na Oglasnoj ploči Društva.

U Požegi, 4. rujna 2014. godine
Broj: 1.1. 1420/14 MM

Predsjednik -

Marijan Madunić, mag.iur.

Pravilnik je objavljen dana 4. rujna 2014. godine na Oglasnoj ploči Društva.

