

VODOOPSKRBA I ODVODNJA ZAPREŠIĆ d.o.o.
Zaprešić, Zelengaj 15

PRAVILNIK
o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Zaprešić, rujan 2024. godine

Na temelju članka 27. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22 i 59/23) te na temelju članka 14. Društvenog ugovora trgovačkog društva VODOOPSKRBA I ODVODNJA ZAPREŠIĆ d.o.o. za obavljanje komunalnih djelatnosti (u daljnjem tekstu: Društvo), direktor Društva donosi dana 13. rujna 2024. godine

P R A V I L N I K **o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

- (1) Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se nadležnost, unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u VODOOPSKRBI I ODVODNJI ZAPREŠIĆ d.o.o., točnije:
- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
 - imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
 - sjedište Povjerenstva
 - suradnja sa stručnim službama Društva
 - djelokrug i način rada Povjerenstva
 - sazivanje i održavanje sjednica
 - prava i obveze članova Povjerenstva
 - završne odredbe.
- (2) Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na ženski i muški rod.

Članak 2.

Povjerenstvo je nadležno za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim uz usluge koje potrošačima pruža trgovačko društvo VODOOPSKRBA I ODVODNJA ZAPREŠIĆ d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske jedinice Društva, sve članove i zamjenike članova Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. Potrošač je svaka fizička osoba koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, a koja koristi javnu uslugu iz registriranih djelatnosti Društva ili je stvarni vlasnik nekretnine odnosno korisnik nekretnine u slučaju kada je vlasnik nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na korisnika nekretnine i o tome obavijestio davatelja usluge.
2. Javne usluge su usluge iz registrirane djelatnosti Društva, a koje su kao takve definirane Zakonom o zaštiti potrošača.

3. Prigovor je pisana izjava potrošača u slučaju nezadovoljstva pruženom uslugom iz registrirane djelatnosti Društva.
4. Reklamacija je pisana izjava potrošača koja se podnosi radi osporavanja odgovora na prigovor, ili radi nepoštivanja roka za odgovor na prigovor.
5. Za razmatranje prigovora potrošača nadležne su radne jedinice i službe kao stručna tijela Društva.
6. Povjerenstvo za reklamacije potrošača nadležno je za rješavanje reklamacija potrošača.

II OSNIVANJE POVJERENSTVA TE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 5.

- (1) Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave Društva.
- (2) Povjerenstvo se sastoji od tri člana od kojih je jedan predsjednik Povjerenstva. Predsjednika Povjerenstva i ostale članove mogu zamijeniti zamjenik predsjednika Povjerenstva, odnosno, zamjenici članova Povjerenstva. Članove i zamjenike članova Povjerenstva imenuje se na način da:
 - jednog člana Povjerenstva i jednog zamjenika određuje udruga (savezi udruga) za zaštitu potrošača,
 - ostali članovi Povjerenstva i ostali zamjenici određuju se iz reda zaposlenih radnika Društva.
- (3) Članove Povjerenstva i zamjenike iz reda zaposlenih radnika Društva imenuje se i razrješava odlukom Uprave Društva.
- (4) Zamjenik člana preuzima obveze i prava člana Povjerenstva u slučaju odsutnosti i spriječenosti člana čijim je zamjenikom imenovan.
- (5) Mandat članovima i zamjenicima članova Povjerenstva traje četiri godine, a članovi i zamjenici mogu biti ponovo imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.
- (6) Član Povjerenstva i zamjenik člana Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti i prije isteka mandata:
 - na vlastiti zahtjev,
 - opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
 - prestankom radnog odnosa kod Društva,
 - iz drugog opravdanog razloga (stegovna mjera, kazneno djelo i sl.).
- (7) Članu Povjerenstva i zamjeniku člana Povjerenstva imenovanom iz reda zaposlenih radnika Društva u svakom slučaju prestaje mandat u Povjerenstvu, prestankom radnog odnosa u Društvu.
- (8) U slučaju razrješenja člana ili zamjenika člana na njegovo mjesto imenuje se novi član ili zamjenik člana Povjerenstva. Tako imenovanom članu mandat traje do isteka mandata tog Povjerenstva.

III IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 6.

Odlukom Uprave Društva kojom se imenuju članovi i zamjenici članova Povjerenstva ujedno se određuje koja od tih osoba će obavljati funkciju predsjednika, odnosno, zamjenika predsjednika Povjerenstva.

IV SJEDIŠTE

Članak 7.

Sjedište Povjerenstva je u Zaprešiću, Zelengaj 15.

V DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

- (1) Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.
- (2) 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 za odlučivanje o drugim zahtjevima. Povjerenstvo razmatra reklamacije potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor kojim prigovorom je potrošač iskazao svoje nezadovoljstvo ili o reklamacijama potrošača kojem nije dostavljen odgovor na pisani prigovor u propisanom roku.
- (3) Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo pruženom uslugom ili poslovanjem Društva s potrošačem, a rješavanje kojeg prigovora je u nadležnosti stručnih tijela koja su dužna o prigovoru pisano odgovoriti u roku 15 dana od zaprimanja istog, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.
- (4) Povjerenstvo je nadležno isključivo za razmatranje 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 sa područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tom opsegu razmatrati reklamacije potrošača.
- (5) 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 u smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovorima iz stavka 3. ovog članka, koje rješavaju stručna tijela Društva.
- (6) Potrošači podnose reklamaciju u pisanom obliku, osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.
- (7) Po zaprimanju reklamacije Povjerenstvo je dužno, bez odgađanja, u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.
- (8) U slučaju da Povjerenstvo izravno zaprimi prigovor koji se odnosi na nezadovoljstvo u odnosu na pruženu uslugu ili poslovanje s potrošačem, ili zaprimi reklamaciju da nije dobio odgovor na prigovor proslijeđuje ga odmah, za predmet, nadležnom stručnom tijelu Društva.
- (9) Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, Povjerenstvo je ovlašteno zatražiti dopunu od podnositelja reklamacije i/ili od stručnih tijela Društva, dostavom pripadajuće dokumentacije u vezi reklamacije potrošača.
- (10) Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju pisanim putem u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.
- (11) U vezi s prigovorom, odnosno, reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio mogućnosti iz odredbi ovog članka, ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

Članak 9.

- (1) Članovi i zamjenici članova Povjerenstva razmatraju osnovanost reklamacije na temelju primjenjivih pravnih propisa.
- (2) Odluka Povjerenstva mora biti obrazložena uz navođenje pravne norme na kojoj se ista temelji (zakon, odluka, opći uvjeti poslovanja, pravilnik i sl.).
- (3) Po okončanju postupka razmatranja reklamacije, Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi kako je ista opravdana, te u tom slučaju obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i, ukoliko je to moguće, o mjerama koje će biti poduzete za otklanjanje nedostatka;

- ne prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da ista nije osnovana, te o tome u svom odgovoru obavijestiti potrošača.

(4) Svoj zaključak o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije, a po provedenom postupku razmatranja reklamacije, Povjerenstvo donosi u formi odgovora potrošaču.

(5) Reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu ili su u djelokrugu kojeg drugog tijela Društva, Povjerenstvo neće razmatrati već će o istom obavijestiti podnositelja reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja iste.

(6) Povjerenstvo može, u slučaju potrebe unaprijeđenja prava potrošača ili u cilju bolje zaštite istih, Upravi Društva dati preporuku neobvezujućeg savjetodavnog karaktera vezano uz isporuku javnih usluga sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Preporuka Povjerenstva mora biti obrazložena.

(7) Ukoliko, razmatrajući navode potrošača u reklamaciji, Povjerenstvo utvrdi da se u konkretnom slučaju radi o pitanjima iz nadležnosti nekog drugog tijela (npr. o otpisu potraživanja i sl.) koje po pitanju konkretne problematike iz reklamacije već djeluje na razini Društva, može u svom odgovoru uputiti potrošača da se obrati tom tijelu.

VI NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 10.

(1) Povjerenstvo radi na sjednicama.

(2) Sjednice Povjerenstva održavaju se jednom mjesečno ili po potrebi.

(3) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena.

(4) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti.

(5) Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 3 kalendarska dana prije održavanja sjednice.

(6) Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Članak 11.

(1) Dnevni red sjednice predlaže predsjednik, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.

(2) Prilikom pripreme pisanih materijala za sjednicu, Povjerenstvo, odnosno predsjednik Povjerenstva/njegov zamjenik ovlašteni su tražiti suradnju stručnih tijela i drugih organizacijskih jedinica Društva, iz čijeg je djelokruga rada konkretna reklamacija.

Članak 12.

(1) Sjednice Povjerenstva se održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno, mogu se održati i na drugom mjestu.

(2) Sjednice Povjerenstva mogu se po potrebi, a na prijedlog predsjednika Povjerenstva odnosno njegovog zamjenika u slučaju odsutnosti predsjednika održavati i elektroničkim putem i telefonom. Sva pravila koja vrijede za sjednice Povjerenstva koje se održavaju u sjedištu Povjerenstva, primjenjuju se i na sjednice Povjerenstva koje se održavaju online ili telefonom.

(3) Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati kao izjavitelji predstavnici stručnih tijela pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

Članak 13.

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

(2) Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

(3) Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane udruge potrošača.

(4) Ukoliko predstavnik potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva, kako bi poziv na sjednicu s pripadajućim materijalom mogao na vrijeme biti dostavljen zamjeniku, najmanje dva dana prije održavanja sjednice.

(5) Ukoliko sjednici Povjerenstva koja se drugi put saziva sa istim dnevnim redom, nije prisutan predstavnik potrošača ili njegov zamjenik, Povjerenstvo može održati sjednicu, ako je dostava poziva oba puta bila uredno iskazana.

Članak 14.

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

(2) O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.

Članak 15.

(1) Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ.

(2) Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 16.

(1) Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom zauzima javnim glasanjem, ukoliko je na sjednici prisutno najmanje tri člana Povjerenstva odnosno zamjenika članova.

(2) Svaki član Povjerenstva ima jedan glas. U slučaju odsutnosti i spriječenosti člana Povjerenstva, njegov glas se prenosi na zamjenika člana. Glas člana i zamjenika člana vrijedi kao jedan glas.

(3) Članovi Povjerenstva i njihovi zamjenici mogu glasati isključivo za i protiv prihvatanja reklamacije. Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom utvrđuje većinom glasova nazočnih članova.

(4) Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 17.

(1) Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

(2) Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.

(3) Predsjednik Povjerenstva dužan je stručnom tijelu Društva obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

Članak 18.

- (1) O radu na sjednici vodi se zapisnik.
- (2) Zapisnik u svojstvu zapisničara vodi član Povjerenstva kojeg odredi Predsjednik Povjerenstva/njegov zamjenik.

Članak 19.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena nazočnih i nenazočnih članova Povjerenstva na sjednici, kao i svih osoba koje koji su nazočile sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo, ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- zaključke o prihvatanju ili neprihvatanju reklamacije donesene po svakoj točki dnevnog reda s bilješkom o glasovanju
- bitan sadržaj raspravljanja.

Članak 20.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva/zamjenik predsjednika i članovi/zamjenici članova Povjerenstva.

Članak 21.

- (1) Sjednicama Povjerenstva mogu biti prisutni predstavnici stručne službe pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije, ali bez prava glasa pri izradi odgovora na reklamaciju potrošača.
- (2) Sjednicama Povjerenstva mogu biti prisutni i drugi predstavnici Društva, ukoliko su pozvani, sve za potrebe razjašnjenja predmeta reklamacije i davanja odgovora na reklamaciju potrošača.

VII PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 22.

U slučaju spriječenosti, član Povjerenstva dužan je izvijestiti predsjednika Povjerenstva, najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 23.

- (1) Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odgovore Povjerenstva, rezultate rasprava sa sjednica, niti komentirati zahtjeve potrošača i rad Povjerenstva.
- (2) U vezi rada Povjerenstva, za kontakt s Upravom/odgovornim osobama Društva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.

Članak 24.

- (1) Član odnosno zamjenik člana Povjerenstva iz udruge za zaštitu potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 50,00 eura brutto za svaku sjednicu kojoj nazoči, neovisno o načinu održavanja sjednica.
- (2) Naknada će se obračunavati mjesečno, sukladno broju održanih sjednica u obračunskom mjesecu.

Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnijeti izvješće Upravi Društva o svom radu u prethodnom razdoblju.

VIII PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

U tijeku postupka koji se provodi pred Povjerenstvom povodom uložene reklamacije računa potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja navedenog postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve slijedeće nesporne račune za pruženu uslugu.

Članak 27.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika Povjerenstva.

Članak 28.

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

Članak 29.

Odredbe ovog Pravilnika tumači stručno pravno tijelo Društva.

Članak 30.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o radu povjerenstva za reklamacije potrošača ur.broj: 1320/14 od 29. svibnja 2014. godine s izmjenama i dopunama KLASA: 325-01/18-01/07 od 14. lipnja 2018., 01. travnja 2020. i 06. ožujka 2024. godine.

U Zaprešiću, 13. rujna 2024. godine

KLASA: 025-03/24/4

URBROJ: 238-33-163-24-1

Direktor:

Domagoj Mikuš, mag.ing.aedif.

VODOOPSKRBA
I ODVODNJA
ZAPREŠIĆ d.o.o.
Zaprešić, Zelengaj 15