



Na temelju članka 26. stavka 5. i 10. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 19/22, 59/23) Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača od dana 2. rujna 2024. godine, član uprave – direktor Društva za komunalne djelatnosti MOTOVUN PARK d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo), Motovun, Leo Sirotić, dana 2. rujna 2024. godine donosi

## **POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA**

### **I. UVODNE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug rada, ovlasti i način odlučivanja Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u Društvu.

#### **Članak 2.**

Ovaj Poslovnik posebno uređuje:

- sastav, imenovanje članova i predsjednika Povjerenstva,
- djelokrug i način rada,
- sazivanje i održavanje sjednica Povjerenstva,
- naknadu članovima povjerenstva,
- završne odredbe.

#### **Članak 3.**

Pitanja koja nisu uređena ovim Poslovnikom uređuje Povjerenstvo donošenjem odluke na svojoj sjednici.

### **II. SASTAV, IMENOVANJE ČLANOVA I PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA**

#### **Članak 4.**

Povjerenstvo se sastoji od tri člana od čega su predsjednik i jedan član zaposleni u Društvu, a jedan član je predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Članove i predsjednika Povjerenstva imenuje uprava Društva Odlukom o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača.

## **Članak 5.**

Članovi Povjerenstva mogu biti razriješeni dužnosti:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,
- prestankom ugovora o radu članu zaposlenom u Društvu,
- iz drugog opravdanog razloga

## **III. DJELOKRUG I NAČIN RADA**

### **Članak 6.**

Administrativne poslove i pripremu sjednica povjerenstva kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavljaju stručne službe Društva.

### **Članak 7.**

Potrošač može podnijeti reklamaciju po primitku odgovora na pisani prigovor ako nije zadovoljan odgovorom ili po isteku zakonom određenog roka za dostavu odgovora na pisani prigovor.

Reklamacije se podnose se osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

### **Članak 8.**

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se određuje područje zaštite potrošača.

### **Članak 9.**

Povjerenstvo odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva.

Reklamacije potrošači mogu podnijeti pisanim putem u poslovnim prostorijama Društva, usmeno na zapisnik te putem pošte ili elektroničke pošte.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će pozvati podnositelja reklamacije na uklanjanje nedostatka u roku od 8 dana.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

U svezi odgovora Povjerenstva koji se odnosi na javnu uslugu, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke ulaganja prigovora i reklamacije te postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

### **Članak 10.**

Odlučujući o reklamaciji, Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u korist potrošača-podnositelja reklamacije
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu
- preinačiti odgovor na prigovor

#### **IV. SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA**

##### **Članak 11.**

Sjednice povjerenstva održavaju se po potrebi.

##### **Članak 12.**

Sjednicu saziva predsjednik Povjerenstva.

Poziv za sjednicu Povjerenstva dostavlja se najmanje tri dana prije održavanja sjednice upućivanjem pisanog poziva svakom članu Povjerenstva.

U pozivu mora biti naznačeno vrijeme i mjesto održavanja sjednice i dnevni red s materijalima bitnim za odlučivanje.

##### **Članak 13.**

Sjednice Povjerenstva se održavaju se u prostorijama društva, radnim danom u radno vrijeme Društva.

Izuzetno od prethodnog stavka, na prijedlog predstavnika udruge za zaštitu potrošača, sjednice se mogu održavati izvan radnog vremena Društva.

##### **Članak 14.**

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su prisutni svi članovi ili njihovi zamjenici.

Odsutni član Povjerenstva može sudjelovati u radu i glasati pisanim putem, putem telefona, elektronske pošte ili korištenjem drugih odgovarajućih tehničkih sredstava.

Sjednica povjerenstva može se održati i elektronskim putem u opravdanim slučajevima.

Sjednicama Povjerenstva mogu prisustvovati izvjestitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se raspravlja i odlučuje.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe i prijedloge.

##### **Članak 15.**

Odluke se donose većinom članova Povjerenstva.

Povjerenstvo mora odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

##### **Članak 16.**

O radu na sjednici vodi se zapisnik koji potpisuju predsjednik i zapisničar.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, raspravi, prijedlozima te donesenoj odluci.

## **V. NAKNADA ČLANU POVJERENSTVA**

### **Članak 17.**

Iznos naknade za obavljenу uslugu koju udruga za zaštitu potrošača pruža kroz svog imenovanog predstavnika definira se posebnim ugovorom sklopljenim s Društvom.

## **VI. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 18.**

Dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivu Društva.

### **Članak 19.**

Svi podaci o potrošačima koje su članovi Povjerenstva saznali tijekom rada, smatraju se povjerljivim i članovi Povjerenstva ih ne smiju otkrivati trećim osobama.

### **Članak 20.**

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

U Motovunu, 2.9.2024.

Direktor društva:

Leo Sirotić, mag.iur