



Usluga d.o.o., OIB: 90077579259, Bužimska 10, 53000 Gospić, sukladno članku 25. Zakona o zaštiti potrošača, po direktoru Dariju Radoševiću, donosi dana 11.02.2020. godine

## **PRAVILNIK O POVJERENSTVU ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA**

### **UVODNE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Pravilnikom o radu Povjerenstva za zaštitu prava potrošača Usluga d.o.o. (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada i druga pitanja vezana uz rad Povjerenstva. Slijedom navedenog Pravilnik uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- suradnju sa stručnim službama Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- prava i obveze članova Povjerenstva

#### **Članak 2.**

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se i obvezujuće su za članove Povjerenstva, djelatnike Društva odnosno sve osobe koje su prisutne na sjednicama Povjerenstva.

### **OSNIVANJE I SASTAV POVJERENSTVA, IMENOVANJE ČLANOVA**

#### **Članak 3.**

Povjerenstvo se osniva odlukom Uprave Društva.

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

Povjerenstvo se sastoji od 3 člana od kojih je jedan predsjednik Povjerenstva i jedan zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Članovi i zamjenike člana Povjerenstva bira se na način:

- jedan član Povjerenstva je predložen od strane udruge za zaštitu potrošača sa područja Društva
- 2 člana Povjerenstva određuje se iz reda radnika Društva.

Članove Povjerenstva imenuje i razrješava odlukom Uprava društva.

Udruge za zaštitu potrošača uz predloženog člana moraju imenovati i njegovu zamjenu kako bi osigurali da je na svim sjednicama Povjerenstva prisutan jedan predstavnik potrošača.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata i na njihovo mjesto se imenuju novi članovi:

- na osobni zahtjev člana
- član Povjerenstva imenovan na prijedlog Udruge za zaštitu potrošača na zahtjev udruge za zaštitu potrošača koja ga je predložila
- član povjerenstva iz redova radnika društva Odlukom Uprave Društva zbog bilo kojeg razloga, odnosno u slučaju prestanka radnog odnosa u Društvu.

U Odluci o imenovanju članova povjerenstva se imenuje i tajnik Povjerenstva, u svrhu obavljanja administrativnih poslova Povjerenstva, koji se obavljaju u dogovoru sa Predsjednikom Povjerenstva



odnosno njegovim zamjenikom. Tajnik nema prava i obveze odnosno ovlasti člana i imenuje se iz redova radnika Društva.

## **SJEDIŠTE**

### Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Gospiću, Bužimska 10.

## **IMENOVANJE PREDSJEDNIKA**

### Članak 5.

Uprava Društva odlukom u kojoj imenuje članove Povjerenstva, imenuje između članova i osobu koja će obavljati poslove Predsjednika i zamjenika Predsjednika Povjerenstva.

Obveza je Predsjednika Povjerenstva da se na sve reklamacije potrošača odgovori u roku iz ovog pravilnika te je obvezan u skladu s time sazivati sjednice Povjerenstva.

## **DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA**

### Članak 6.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge – javna vodoopskrba i javna odvodnja, sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja prigovora/reklamacije i nije nadležno odlučivati o drugim zahtjevima.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača. Povjerenstvo raspravlja o prigovorima/reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom Društva na pisani prigovor potrošača koji je izjavljen radi nezadovoljstva potrošača vezanim uz usluge koje pruža Društvo.

Rješavanje prigovora potrošača vezanih uz pružanje usluga Društva, u nadležnosti je organizacijskih jedinica Društva kao trgovca.

Odgovor na pisani prigovor potrošača Društvo kao davatelj usluge obvezno je dati u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Organizacijska jedinica koja u ime Društva daje odgovor na prigovor, u istom će navesti i pouku o pravnom lijeku odnosno pravu na podnošenja reklamacije Povjerenstvu po primitku odgovora na prigovor i to za prigovore koji se odnose na javne usluge, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Jednom godišnje Povjerenstvo je obvezno podnijeti izvješće Upravi Društva o svome radu.

### Članak 7.

Pod reklamacijom sukladno ovom pravilniku podrazumijeva se pisana reklamacija uključujući i reklamacije dostavljene elektronskim putem:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge;
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge;
- reklamacija zbog ne pružanja/nepotpunog pružanja javne usluge;
- ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva.

### Članak 8.

Reklamacije se u pisanom obliku dostavljaju izravno Povjerenstvu po potrošaču, nakon što je primio odgovor Društva na svoj pisani prigovor koji se odnosi na javne usluge sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

U slučaju da ista reklamacija nije izravno naslovljena/upućena Povjerenstvu, već Društvu, odnosno ukoliko je prigovor upućen Povjerenstvu, a ne Društvu, smatra se da su isti pravovremeni i nenadležni, a primatelj je obvezan bez odgode prosljediti zaprimljeno ovlaštenom primatelju.

**Članak 9.**

U slučaju da zaprimljena reklamacija ne sadrži potrebno da bi se po istoj moglo postupati Povjerenstvo je ovlašteno od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu ili otklanjanje kakvih drugih nedostataka uz određivanje roka u kojem je obavezan postupiti, odnosno može zatražiti od stručnih službi društva dostavu dokumentacije u vezi prigovora potrošača i odgovora na taj prigovor ili druge potrebne dokumentacije.

U slučaju da podnositelj ne postupi unutar dodijeljenog roka ili ne postupi po nalogu i ne pojasni, odnosno dostavi nužno za rad po reklamaciji, smatrat će se da je odustao od reklamacije i o tom će Povjerenstvo sačiniti službenu bilješku.

**Članak 10.**

Povjerenstvo je obvezno provesti postupak po reklamaciji u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije, te u daljnjem roku od 15 dana od donošenja odluke pisano izvijestiti podnositelja reklamacije o zaključku, odnosno načinu rješavanja po reklamaciji.

Povjerenstvo je ovlašteno nakon razmatranja reklamacije:

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

- ne prihvatiti reklamaciju potrošača u slučaju da iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da reklamacija nije osnovana, i tada će Odgovorom potrošača obavijestiti da reklamacija nije osnovana,

Povjerenstvo vezano uz reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu ili su u djelokrugu kojeg drugog tijela Društva neće razmatrati, i o tome će obavijestiti podnositelja reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja iste.

**Članak 11.**

Povjerenstvo može u slučaju potrebe unaprjeđenja prava potrošača ili u cilju bolje zaštite istih Upravi Društva dati preporuku neobvezujućeg karaktera, vezano uz isporuku javnih usluga sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

**Članak 12.**

Potrošač vezano uz prigovor odnosno reklamaciju koja se odnosi na javne usluge može pokrenuti sudski ili izvensudski postupak, tek nakon što je iscrpio postupak sukladno ovom Pravilniku pred povjerenstvom ili postupak utvrđen Zakonom kojim je uređen opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

**NAČIN RADA POVJERENSTVA****Članak 13.**

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi i to radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena Društva u sjedištu Povjerenstva, osim iznimno, mogu se održati i na drugom mjestu i u drugo vrijeme. U pravilu sjednice saziva Predsjednik Povjerenstva ili u slučaju njegovog odsustva Zamjenik Predsjednika.

Sukladno uputi Predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika sjednice može sazvati i tajnik Povjerenstva.

Pozivi za sjednice Povjerenstva zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, dostavljaju se članovima Povjerenstva na službene kontakt e-mail adrese, najkasnije 8 dana prije dana održavanja sjednice.



U slučaju potrebe, i to iznimno kada postoje opravdani razlozi, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dati članovima na uvid i postupanje na samoj sjednici.

Predsjednik Povjerenstva može sazvati telefonsku sjednicu u slučaju potrebe za hitnim postupanjem, u slučajevima u kojima nije moguće sazvati redovnu sjednicu.

O telefonskim sjednicama se na prvoj redovnoj sjednici koja slijedi sastavlja zapisnik koji sadrži uz obvezne podatke iz ovog Pravilnika i podatak o razlozima sazivanja telefonske sjednice.

#### Članak 14.

Predsjednik, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti Predsjednika, predlaže dnevni red sjednice te priprema materijale za sjednicu po točkama dnevnog reda, pri čemu može zatražiti suradnju Društva, odnosno njegovih stručnih službi.

#### Članak 15.

Sjednici Povjerenstva predsjedava Predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti Predsjednika.

Predsjednik Povjerenstva obavezan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

#### Članak 16.

Na Sjednici Povjerenstva mora biti prisutan član imenovan od strane udruga potrošača.

U slučaju da član Povjerenstva koji je predstavnik udruge potrošača nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, obavezan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva kako bi poziv na sjednicu s pripadajućim materijalom mogao biti dostavljen najmanje dva dana prije održavanja sjednice njegovom zamjeniku.

Povjerenstvo može održati sjednicu ako je dostava poziva uredno iskazana članu povjerenstva koji je predstavnik udruge potrošača odnosno njegovom zamjeniku ukoliko je već jednom odgođena sjednica radi njihovog neodazivanja.

#### Članak 17.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda pri čemu predsjedavajući sjednici daje pojašnjenje vezana uz svaku pojedinu točku dnevnog reda.

#### Članak 18.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjedavajući sjednicom, daje riječ. Sudionici rasprave na sjednicama obvezni su se pridržavati dnevnog reda.

#### Članak 19.

Odluke Povjerenstvo donosi javnim glasovanjem i to natpolovičnom većinom glasova nazočnih članova.

#### Članak 20.

Predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu nakon što su raspravljene sve točke dnevnog reda. U slučaju opravdanih razloga Predsjednik Povjerenstva može prekinuti ili odgoditi započetu ili zakazanu sjednicu, što je obavezan obrazložiti i dostaviti članovima na kontakt e-mail adrese.



## Članak 21.

O radu sjednice Povjerenstva vodi se Zapisnik kojega u svojstvu zapisničara vodi tajnik Povjerenstva. Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, posebice:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum, sat (početak i završetak) i mjesto održavanje sjednice
- imena i prezimena nazočnih i nenazočnih Članova Povjerenstva na sjednici, kao i svih osoba koje su nazočile sjednici, a koje nisu članovi
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo, ukoliko su različite od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- zaključke o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene uz bilješke o glasovanju te bitne navode o sadržaju rasprave po točkama dnevnog reda
- izdvojeno mišljenje člana povjerenstva vezano uz zaključak Povjerenstva za koju od točaka dnevnog reda

## Članak 22.

Zapisnik sjednice potpisuju Predsjednik Povjerenstva i tajnik Povjerenstva, odluke vezane uz postupanje po reklamacijama Predsjednik Povjerenstva ili njegov Zamjenik. Predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik ovlašteni su za kontakt sa odgovornim osobama Društva.

## Članak 23.

Sjednicama Povjerenstva uz prethodno traženje (poziv) članova povjerenstva ili Uprave Društva, mogu biti prisutni predstavnici organizacijske jedinice pružatelja usluge kao izvjestitelji, u cilju razjašnjenja pojedine reklamacije.

Navedene osobe nemaju prava glasa, ali bez prava glasa kod donošenja zaključaka vezanih uz pojedinu reklamaciju.

Ostale osobe ne mogu biti pozvane na sjednicu Povjerenstva.

## **PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA**

### Članak 24.

Jedan dan prije održavanja sjednice član Povjerenstva obavezan je u slučaju spriječenosti, izvijestiti Predsjednika Povjerenstva ili tajnika.

### Članak 25.

Podatci pribavljeni vezano uz postupke po prigovorima potrošača li koji su proizašli iz istih, smatraju se tajnima.

Članovi Povjerenstva ne smiju javno davati očitovanja, komentare ili savjete vezano uz postupke koji se vode, te ne smiju iznositi u javnost zauzete stavove, odluke, zapisnike sa sjednica te komentirati rad i odluke Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva su upoznati s internim pravilima zaštite osobnih podataka Društva, a koji su objavljeni na mrežnim stranicama i u sjedištu Društva kao voditelja obrade osobnih podataka.

Članovi Povjerenstva su obvezni u svom radu postupati u skladu s odredbama UREDBE (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka i Zakona o provedbi iste te internim aktima (politikom privatnosti) Društva, čuvati povjerljivost svih osobnih podataka kako onih kojima ima izravni pristup, i svih onih



**USLUGA d.o.o.**

za vodoopskrbu i odvodnju  
53000 Gospić  
Bužimska 10

Ur. broj: 79/2020  
Datum: 11.02.2020.

osobnih podataka koji mu postanu neizravno dostupni u obavljanju poslova člana Povjerenstva kao i da će predmetne osobne podatke koristiti isključivo u točno danu, zakonitu i/ili ugovorenu, svrhu.

Članak 26.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 250 kn neto po sjednici na kojoj je nazočan.

**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Članak 27.

Za vrijeme trajanja postupka pred Povjerenstvom koji se vodi temeljem izjavljenog prigovora potrošača Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do okončanja predmetnog postupka, i to u slučaju da potrošač podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pruženu uslugu. Odredbe stavka 1. ovog članka ne primjenjuju se u slučaju kada potrošač raskine Ugovor temeljem kojega Društvo pruža javnu uslugu kao trgovac.

Članak 28.

Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se sukladno pravilima za donošenje Pravilnika.

Članak 29.

Vjerodostojna tumačenja odredbi Pravilnika daje Pravna služba Društva.

Članak 30.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči u sjedištu društva Usluga d.o.o., Bužimska 10, Gospić i mrežnim stranicama društva [www.usluga-gospic.hr](http://www.usluga-gospic.hr).

Usluga d.o.o., po direktoru  
Dariju Radoševiću, dipl.ing.građ.

**USLUGA<sup>1</sup> d.o.o.**

za vodoopskrbu i odvodnju  
GOSPIĆ - Bužimska 10

Objavljeno na oglasnoj ploči/webu društva 11.02.2020. godine  
Stupilo na snagu 19.02.2020. godine