

ZGH-01-17-1003  
UR.BL. 01-08-01-22-30

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.  
Zagreb, Ulica grada Vukovara 41

**PRAVILNIK**  
**o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

Lipanj, 2022. godine

Na temelju članka 14. Izjave trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 41 (pročišćeni tekst od 30.rujna 2021.) i Odluke direktora društava Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., Zagreb, Gradska plinara Zagreb d.o.o., Zagreb i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o., Zagreb, KLASA: ZGH-01-17-1003, Ur.broj: 01-08-01-22-14 (MJ) od 25.05.2022. godine, sve u vezi članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 19/2022), Uprava Zagrebačkog holdinga d.o.o., na 675. sjednici održanoj 10.06.2022. godine donijela je

## **PRAVILNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača**

### **I OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se postupak osnivanja, unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti, način rada, prava i obveze i druga pitanja u vezi Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) nadležnog za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje se pružaju potrošačima u trgovačkom društvu Zagrebački holding d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) i ovisnim društvima Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. (dalje u tekstu: ovisna društva).

#### **Članak 2.**

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske cjeline Društva i ovisnih društava, sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

#### **Članak 3.**

Pravilnikom se uređuje:

- postupak osnivanja Povjerenstva
- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- suradnja sa stručnim službama Društva i ovisnih društava
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- prava i obveze članova Povjerenstva
- završne odredbe.

### **II OSNIVANJE POVJERENSTVA TE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA**

#### **Članak 4.**

(1.) Povjerenstvo se osniva odlukom predsjednika Uprave Društva.

(2.) Povjerenstvo se sastoji od devet članova 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 bira se na način da:

- dva člana Povjerenstva i dva zamjenika predlažu udruge (savezi udruga) za zaštitu potrošača
- sedam članova Povjerenstva i sedam zamjenika određuje se iz reda zaposlenih radnika Društva i ovisnih društava.

(3.) Članove Povjerenstva i zamjenike imenuje se i razrješava odlukom predsjednika 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
- na zahtjev udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva i zamjenika, imenovanih na prijedlog iste, odnosno,
- odlukom predsjednika Uprave Društva zbog bilo kojeg razloga (npr. zbog uskrate suglasnosti od strane predlagatelja).

(7.) Članu Povjerenstva i zamjeniku člana Povjerenstva imenovanom iz reda zaposlenih radnika Društva i ovisnih društava u svakom slučaju prestaje mandat u Povjerenstvu, prestankom radnog odnosa u Društvu ili ovisnom 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 5.

Odlukom predsjednika 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 6.

Sjedište Povjerenstva je u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41.

## V DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

### Članak 7.

(1.) Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

(2.) Povjerenstvo raspravlja o reklamacijama potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor kojim prigovorom je potrošač iskazao svoje nezadovoljstvo ili o reklamacijama potrošača kojem nije dostavljen odgovoru na pisani prigovor u propisanom roku. Pri tome, potrošačem se smatra svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

(3.) Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo kupljenom robom, pruženom uslugom ili poslovanjem trgovca s potrošačem, a rješavanje kojeg prigovora je u nadležnosti stručnih službi Društva i ovisnih društava kao trgovaca, a koje službe su dužne o prigovoru pisano odgovoriti u roku 15 dana od zaprimanja istog. U odgovoru na prigovor će se uputiti potrošača na njegovo daljnje pravo podnošenja reklamacije Povjerenstvu po primitku odgovora na prigovor, i to za prigovore koji se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača.

(4.) Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača (distribucija prirodnog plina, javna vodoopskrba i javna odvodnja, opskrba plinom u javnoj usluzi, prijevoz putnika u javnom prometu, sakupljanje komunalnog otpada, usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama).

U slučaju zakonskih promjena po pitanju opsega javnih usluga definiranih odgovarajućim propisom sa područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tome opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će se na ogovarajući način prilagoditi potrebi udovoljenja eventualnim promjenama.

(5.) Povjerenstvo nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima izuzev navedenog u prethodnom stavku ovog članka, odnosno, nije nadležno odlučivanje o reklamacijama na usluge koje se ne smatraju javnim uslugama u smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovorima iz stavka 3. ovog članka, o kojima rješavaju stručne službe Društva i ovisnih društava.

(6.) Reklamacije potrošača podnose se osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.

(7.) Reklamaciju Povjerenstvu izravno podnosi potrošač po primitku odgovora stručnih službi Društva ili ovisnog društva na pisani prigovor ili po isteku roka za dostavu odgovora na pisani prigovor ako potrošaču nije dostavljen odgovor u propisanom roku i to samo za prigovor koji se odnosio na javne usluge u smislu Zakona o zaštiti potrošača,

U slučaju da ista reklamacija nije izravno naslovljena/upućena Povjerenstvu, već stručnoj službi Društva ili ovisnog društva kao pružatelja javnih usluga, stručna služba odmah prosljeđuje reklamaciju Povjerenstvu, uz pripadajuću dokumentaciju u vezi prigovora potrošača i odgovora te službe na prigovor.

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 kupljenu robu, pruženu uslugu ili poslovanjem s potrošačem, prosljeđuje ga odmah za to nadležnoj stručnoj službi Društva ili ovisnog društva.

(9.) Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, stručna služba Društva ili ovisnog društva, odnosno, Povjerenstvo ovlašteni su od podnositelja reklamacije zatražiti dopunu ili otklanjanje kakvih drugih nedostataka u roku koji mu odrede.

Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, Povjerenstvo može zatražiti dopunu i od strane stručnih službi Društva ili ovisnog društva, dostavom pripadajuće dokumentacije u vezi prigovora potrošača i odgovora na taj prigovor ili druge potrebne dokumentacije.

(10.) Ukoliko Povjerenstvo smatra potrebnim raspolagati bilo kojom informacijom u vezi pružanja javne usluge iz stavka 4. ovog članka, sve za potrebe postupka razmatranja reklamacije potrošača, može tu informaciju zatražiti od bilo koje stručne službe ili druge organizacijske cjeline Društva ili ovisnog društva.

(11.) Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju pisanim putem u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.

(12.) 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 8.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se primjerice:

- reklamacija na visinu računa pružene javne usluge
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog nepružanja/nepotpunog pružanja javne usluge
- i ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva i/ili ovisnog društva.

## Članak 9.

(1.) Po okončanju postupka razmatranja reklamacije Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi u kojem će slučaju u svom odgovoru potrošača obavijestiti da će biti poduzete odgovarajuće mjere za otklanjanje nepravilnosti, odnosno, da će Društvo ili ovisno društvo postupiti u cilju zaštite njegovih potrošačkih prava, uz navođenje, ukoliko je to u mogućnosti, konkretnih mjera i radnji koje će biti poduzete
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja zaključi da za to postoje opravdani razlozi u kojem će slučaju u svom odgovoru potrošača obavijestiti kako nije moguće uvažiti reklamaciju i udovoljiti njegovom zahtjevu.

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

Po svom sadržaju, taj odgovor potrošaču ne može biti odluka o oprostima duga ili obročnoj otplati duga.

(3.) Ukoliko to smatra potrebnim i opravdanim sa stajališta zaštite potrošača, Povjerenstvo može Upravi Društva i ovisnih društava, kao i stručnoj službi ili drugoj organizacijskoj jedinici

Društva ili ovisnog društva, ukazati na određenu problematiku iz tog područja, uz mogućnost davanja preporuke savjetodavnog karaktera za uspostavu određenog postupanja u cilju zaštite opravdanih interesa potrošača, sve u vezi s konkretnom reklamacijom.

(4.) Ukoliko, razmatrajući navode potrošača u reklamaciji, Povjerenstvo utvrdi da se u konkretnom slučaju radi o pitanjima iz nadležnosti Povjerenstva za ocjenu zahtjeva za obročnu otplatu duga građana čiji su računi blokirani i otpis potraživanja (dalje: Povjerenstvo „Blokirani“), Povjerenstvo za reklamacije potrošača može u svom odgovoru uputiti potrošača da se obrati navedenom Povjerenstvu „Blokirani“, u kojem slučaju će ujedno potrošača obavijestiti i o kriterijima temeljem kojih Povjerenstvo „Blokirani“ donosi odluke.

(5.) Ukoliko, razmatrajući navode potrošača u reklamaciji, Povjerenstvo utvrdi da se u konkretnom slučaju radi o pitanjima iz nadležnosti nekog drugog tijela koje po pitanju konkretne problematike iz reklamacije već djeluje na razini Društva ili ovisnog Društva, može u svom odgovoru uputiti potrošača da se obrati tom tijelu (primjerice za Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. - Komisija za otpis vode utrošene bez koristi i sl.).

## **VI NAČIN RADA POVJERENSTVA**

### **Članak 10.**

- (1) Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.
- (2) Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena.
- (3) Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u njegovoj odsutnosti, odnosno, tajnik Povjerenstva, sukladno dogovoru sa predsjednikom Povjerenstva/njegovim zamjenikom i prema njihovoj uputi.
- (4) Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 8 dana prije održavanja sjednice.
- (5) 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 ili tajnik Povjerenstva ovlašteni su tražiti suradnju stručnih službi i drugih organizacijskih jedinica Društva ili ovisnog društva, iz čijeg je djelokruga rada konkretna reklamacija, sve u vezi članka 7. stavak 11. ovog Pravilnika.

### **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 online. Sva pravila koja vrijede za sjednice Povjerenstva koje se održavaju u sjedištu Povjerenstva, primjenjuju se i na sjednice Povjerenstva koje se održavaju online.

(3) Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati kao izvjestitelji predstavnici stručne službe pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

(4) Sjednici Povjerenstva može, iznimno na zahtjev, prisustvovati i zainteresirani potrošač koji je podnio reklamaciju dok se raspravlja njegov njegova reklamacija.

(5) Na sjednicama Povjerenstva nazoči i stručna osoba zaposlena u Društvu koja je u funkciji tajnika Povjerenstva imenovana odlukom predsjednika Uprave Društva, a u svrhu obavljanja administrativnih poslova Povjerenstva, koje poslove obavlja u dogovoru sa predsjednikom Povjerenstva/njegovim zamjenikom.

### Članak 13.

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

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

(3) Sjednica Povjerenstva ne može se održati bez prisutnosti člana imenovanog od strane drugog (saveza udruga) 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) Za pravovremenu dostavu poziva predstavniku potrošača odgovoran je predstavnik potrošača ukoliko ne postupi u skladu sa naprijed navedenim.

(6) 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 glasovanjem, ukoliko su na sjednici prisutna najmanje pet članova Povjerenstva.

(2) Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom utvrđuje većinom glasova nazočnih članova.

(3) 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 obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

#### Članak 18.

(1) O radu na sjednici vodi se zapisnik.

(2) Zapisnik u svojstvu zapisničara vodi tajnik Povjerenstva ili, po potrebi, član Povjerenstva kako to 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 prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene po svakoj točki dnevnog reda s bilješkom o glasovanju
- bitan sadržaj raspravljanja.



#### Članak 20.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva i tajnik Povjerenstva, po potrebi drugi član u svojstvu zapisničara.

#### 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 ili ovisnih društava, 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 ili tajnika, najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

#### Članak 23.

(1.) Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odgovore Povjerenstva, rezultate raspravljanja sa sjednica, niti komentirati zahtjeve potrošača i rad Povjerenstva.

(2.) U vezi rada Povjerenstva, za kontakt sa upravom/odgovornim osobama Društva i ovisnih društava ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva, odnosno, njegov zamjenik.

#### Članak 24.

(1.) Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 300,00 kn neto po sjednici na kojoj je nazočan.

(2.) Članovi Povjerenstva iz reda zaposlenih radnika ostvaruju pravo na naknadu iz prethodnog stavka samo za sjednice koje su se održavale izvan radnog vremena.

#### Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnijeti izvješće Upravi Društva i ovisnih društava o svojem radu u prethodnom razdoblju.

### **IX PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### Članak 26.

U tijeku postupka pred Povjerenstvom koji se provodi povodom uložene reklamacije računa potrošača, Društvo/ovisno društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje javne usluge sve do

okončanja navedenog postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve slijedeće nesporne račune za pruženu uslugu, osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu 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 zajednički tumače stručne pravne službe Društva i ovisnih društava.

Članak 30.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača iz srpnja 2018., kao i svi drugi akti koji su uređivali pitanje zaštite potrošača u Društvu i ovisnim društvima.

Članak 31.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči u sjedištu Zagrebačkog holdinga d.o.o.

Predsjednik Uprave

Ivan Novaković



**ZAGREBAČKI HOLDING**  
d.o.o.   
ZAGREB, Ulica grada Vukova 41

Objavlivanje Pravilnika o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača, koji je donesen na 675. sjednici Uprave Društva održanoj 10. lipnja 2022. (Klasa: ZGH-01-17-1003, Ur.broj: 01-01-02-22-16) na oglasnim pločama poslodavca dana 14. lipnja 2022. godine i njegovo stupanje na snagu dana 22. lipnja 2022. godine ovjerava

ČLANICA UPRAVE

Matija Subašić-Maras

**ZAGREBAČKI HOLDING**

d. o. o.

7

ZAGREB, Ulica grada Vukovara 41