



**PRAVILNIK
O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA**

Kolovoz, 2024. godine



SADRŽAJ

SADRŽAJ.....	2
I OPĆE ODREDBE.....	3
II OSNIVANJE POVJERENSTVA TE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA.....	4
III IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA.....	5
IV SJEDIŠTE	5
V DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA.....	5
VI NAČIN RADA POVJERENSTVA	7
VII PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA	10
IX PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	11



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 Zagrebačkom holdingu d.o.o., točnije:
- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
 - imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
 - sjedište Povjerenstva
 - suradnja sa stručnim službama Društva i povezanih društava
 - 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 Zagrebački holding d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) te povezana društva Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o. i Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. (dalje u tekstu: povezana društva).

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske jedinice Društva i povezanih društava, 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 i povezanih društava na način da sklapa pravni posao s Društvom ili nekim od povezanih društava, 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 i povezanih društava, 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 i povezanih društava.



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 nadležni su sektori i službe kao stručna tijela Društva i povezanih društava.
6. Povjerenstvo za reklamacije 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 sedam 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:
 - najmanje jednog člana Povjerenstva i najmanje jednog zamjenika predlažu udruge (savezi udruga) za zaštitu potrošača,
 - ostali članovi Povjerenstva i ostali zamjenici određuju se iz reda zaposlenih radnika Društva i povezanih društava.
- (3.) Članove Povjerenstva i zamjenike 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
 - na zahtjev udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva i zamjenika, imenovanih na prijedlog iste, odnosno,
 - odlukom 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 povezanih društava u svakom slučaju prestaje mandat u Povjerenstvu, prestankom radnog odnosa u Društvu ili povezanom 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 Zagrebu, Ulica grada Vukovara 41.

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 i povezanih društava 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 (distribucija prirodnog plina, javna vodoopskrba i javna odvodnja, opskrba plinom u javnoj usluzi, prijevoz putnika u javnom prometu vezano uz prodaju vozničkih karata isključivo samo u slučajevima kada nastupa u ime i za račun prijevoznika prilikom prodaje istih, 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 tom opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će biti prilagođen na ogovarajući način.



- (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 i povezanih društava.
- (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 prosljeđuje ga odmah, za predmet, nadležnom stručnom tijelu Društva ili povezanog 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 ili povezanog 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.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se primjerice:

- reklamacija na račun za pružanje javne usluge
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog ne pružanja ili nepotpunog pružanja javne usluge
- i ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva i/ili povezanog društva.

Članak 10.

- (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 te ga dostavlja društvu na koje se reklamacija odnosi.
- (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 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 11.

- (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 s predsjednikom Povjerenstva/njegovim zamjenikom i prema njihovoj uputi.
- (4.) Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 5 kalendarskih 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 12.



- (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 tijela i drugih organizacijskih jedinica Društva ili povezanog društva, iz čijeg je djelokruga rada konkretna reklamacija, sve u vezi članka 8. stavak 10. ovog Pravilnika.

Članak 13.

- (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. 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 stručnih tijela pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.
- (4.) Na sjednicama Povjerenstva nazoči i stručna osoba zaposlena u Društvu koja je u funkciji tajnika Povjerenstva imenovana odlukom Uprave Društva, a u svrhu obavljanja administrativnih poslova Povjerenstva, koje poslove obavlja u dogovoru s predsjednikom Povjerenstva/njegovim zamjenikom.

Članak 14.

- (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 15.



- (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 16.

- (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 17.

- (1.) Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom zauzima javnim glasovanjem, ukoliko je na sjednici prisutno najmanje pet članova 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 sukladno čl. 5. st. 4.
- (3.) Članovi Povjerenstva i njihovi zamjenici mogu glasovati isključivo za i protiv prihvaćanja 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 18.

- (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 i povezanih društava obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

Članak 19.

- (1.) O radu na sjednici vodi se zapisnik.
- (2.) Zapisnik u svojstvu zapisničara vodi tajnik Povjerenstva ili, po potrebi, član Povjerenstva ako to odredi Predsjednik Povjerenstva/njegov zamjenik.

Članak 20.



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 21.

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

Članak 22.

- (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 povezanih društava, ukoliko su pozvani, sve za potrebe razjašnjenja predmeta reklamacije i davanja odgovora na reklamaciju potrošača.

VII PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 23.

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

Članak 24.

- (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 i povezanih društava ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva, odnosno njegov zamjenik.

Članak 25.



- (1.) Članovi odnosno zamjenici članova Povjerenstva imaju pravo na naknadu za rad u iznosu od 60 eura neto za svaku sjednicu kojoj nazoče, neovisno o načinu održavanja sjednica.
- (2.) Naknada će se obračunavati mjesečno, sukladno broju održanih sjednica u obračunskom mjesecu.

Članak 26.

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

IX PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

U tijeku postupka koji se provodi pred Povjerenstvom povodom uložene reklamacije računa potrošača, Društvo/povezano 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 pružateljem javne usluge.

Članak 28.

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

Članak 29.

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

Članak 30.

Odredbe ovog Pravilnika zajednički tumače stručna pravna tijela Društva.

Članak 31.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača iz lipnja i I. Izmjene Pravilnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača iz srpnja 2022. godine.

Članak 32.

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



ZAGREBAČKI
HOLDING
