Na temelju članka 26. st.5. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine" broj 19/22), Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva broj 9/19-21, a radi pružanja javne usluge iz članka 25. st.1. toč. 10. i 12. Zakona o zaštiti potrošača, direktor trgovačkog društva Gradski parking d.o.o., Goran Bulat, mag.oec., dana 28. svibnja 2022. godine, donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA TRGOVAČKOG DRUŠTVA GRADSKI PARKING d.o.o.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača u trgovačkom društvu Gradski parking d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), Draga 14, Šibenik (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Članak 2.

Poslovnik uređuje:

- Sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- Imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- Sjedište Povjerenstva
- Ulogu Stručne službe Društva
- Djelokrug i način rada Povjerenstva
- Sazivanje i održavanje sjednica
- Javnost rada Povjerenstva
- Završne odredbe

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana i tri zamjenika:

- jedan član i jedan zamjenika povjerenstva imenuje se iz reda predstavnika Udruge za zaštitu prava potrošača

- dva člana i dva zamjenika imenuju se iz redova djelatnika Društva

Predsjednik i zamjenik predsjednika Povjerenstva biraju se većinom glasova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

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

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva
- drugim opravdanim razlogom

SJEDIŠTE

Članak 4.

Sjedište Povjerenstva je u Šibeniku, Draga 14.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 5.

Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo, kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavlja Stručna služba Društva.

DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 6.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamaciji potrošača koja se odnosi na javnu uslugu iz djelatnosti Društva.

Reklamacije potrošača podnose se pisanim putem u poslovnim prostorijama Društva, usmeno na zapisnik, te putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

Prigovore u prvom stupnju rješava stručna služba Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Povjerenstvo rješava reklamacije potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva, a koje se smatraju javnom uslugom u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

Podnositelj reklamacije ima pravo podnijeti reklamaciju Povjerenstvu u roku od 8 (osam) dana od dana primitka pisanog odgovora.

Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi Stručna služba Društva ako reklamaciju nije u prvostupanjskom postupku riješila na zadovoljstvo potrošača, odnosno kompromisno.
O tome Stručna služba u pisanom obliku i bez odgađanja obavještava podnositelja reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Stručna služba će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo treba odlučiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku.

Članak 7.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:
- prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja i preinačiti prvostupanjsku odluku
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka u roku od osam dana, o čemu obavješćuje podnositelja reklamacije.

Protiv Odluke Povjerenstva podnositelj reklamacije može pokrenuti rješavanje spora u izvansudskom i/ili sudskom postupku.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 8.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, koji im i predsjedava.

Sjednica se može u opravdanim slučajevima održati i elektronskim putem.

Pozive za sjednice zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 8 (osam) dana prije održavanja sjednice da bi ih članovi primili najkasnije tri radna dana prije održavanja sjednice.

Sjednica povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi ili njihovi zamjenici.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.

Član povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 9.

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu povjerenstva.

Predsjednik je dužan obrazložiti donošenje odluke iz prethodnog stavka.

Članak 10.

Povjerenstvo je dužno odluku na uloženu reklamaciju dostaviti potrošaču najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana donošenja.

ZAPISNIK SJEDNICE

Članak 11.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu.

Članak 12.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu na sjednici, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih i odsutnih članova
- imena i prezimena prisutnih, a koji nisu članovi Povjerenstva
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja
- imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi te bitan sadržaj rasprave

Članak 13.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice.
Te se primjedbe unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Članak 14.

Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 15.

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

Članak 16.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.

Predsjednik Povjerenstva ovlašten je za kontakt s javnošću i davanje izjava o radu i odlukama Povjerenstva.

Članak 17.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme.

Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu u prostorijama Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtjeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

Obrazložene odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

Članak 18.

Povjerenstvo o svom radu podnosi pisano izvješće direktoru Društva i Udruzi za zaštitu potrošača iz čijih je redova član Povjerenstva, po proteku jedne godine rada Povjerenstva.

Izvješće priprema predsjednik Povjerenstva u suradnji sa članovima Povjerenstva.

NAKNADA ZA RAD POVJERENSTVA

Članak 19.

Članovi Povjerenstva ili njihovi zamjenici imaju pravo na naknadu za rad u Povjerenstvu u neto iznosu od 300,00 kuna (slovima: tristo kuna) po održanoj sjednici na kojoj je prisutan.

Članovi Povjerenstva koji su zaposlenici Društva ne ostvaruju pravo na naknadu iz ovog članka u slučaju održavanja sjednice za vrijeme radnog vremena.

Član Povjerenstva imenovan od strane Udruge za zaštitu potrošača, pored naknade iz stavka 1. ovog članka ima pravo na naknadu opravdanih troškova putovanja (gorivo, cestarina i sl.) uz predočenje originalnog računa.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 20.

Stručna služba Društva skrbi o čuvanju i pohrani dokumentacije koja se odnosi na rad Povjerenstva.

Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se 5 (pet) godina.

Članak 21.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Članak 22.

O povredi odredaba Poslovnika predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva u pisanom obliku obavještava Direktora Društva, mjerodavne jedinice Državnog inspektorata, Odjel za zaštitu potrošača mjerodavnog ministarstva i predsjednika udruge iz čl.3. st.1. alineja 1. Poslovnika.

Članak 23.

Izmjene i dopune Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 24.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Članak 25.

Danom stupanja na snagu ovog Poslovnika, prestaje važiti Poslovnik o radu povjerenstva za reklamacije potrošača trgovačkog društva Gradski parking d.o.o. od 29. ožujka 2021. godine.

Direktor:
Goran Bulat, mag.oec.

Gradski parking
d.o.o. Šibenik