

Temeljem čl. 25. i 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22 i 59/23) i čl. 24 Statuta Ravnatelj i zakonski zastupnik Javne ustanove ŠPORTSKI OBJEKTI-SPLIT, **Gordon Cerjan, mag. ing.** donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Poslovnik) uređuje se način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) **Javne ustanove ŠPORTSKI OBJEKTI-SPLIT** (u daljnjem tekstu: Ustanova).

Članak 2.

Povjerenstvo je nadležno za odlučivanje o pisanim žalbama (reklamacijama) potrošača protiv odluka nadležnih osoba Ustanove donesenih u prvom stupnju, a koje se odnose na promet u mirovanju, parking uslugu koju Ustanova pruža građanima.

Članak 3.

Potrošač se Povjerenstvu kao Drugostupanjskom tijelu može obratiti:

- ukoliko nije zadovoljan odlukom nadležnih osoba Ustanove kada rješavaju o prigovoru potrošača u prvom stupnju,
- ukoliko nadležna osoba Ustanove potrošaču nije dostavila odgovor na pisani prigovor u roku od 15 dana.

Članak 4.

Povjerenstvo ima tri člana od kojih su dva predstavnika Ustanove, a jedan predstavnika iz Udruge za zaštitu potrošača Dalmatinski potrošač Split.

Jedan od članova ispred Društva je predsjednik, a jedan od članova ispred Udruge za zaštitu potrošača je zamjenik predsjednika Povjerenstva.

Članak 5.

Članove Povjerenstva ispred Ustanove imenuje i opoziva Ravnatelj.

Članove Povjerenstva ispred Udruge za zaštitu potrošača Dalmatinski potrošač, na prijedlog Udruge za zaštitu potrošača imenuje Ravnatelj.

Članak 6.

Članovi Povjerenstva imenuju se na razdoblje od četiri (4) godine.



Svaki član može biti ponovno imenovan. Nema ograničenja u broju mandata članova Povjerenstva.

Članak 7.

Svaki član može biti opozvan i prije isteka mandata. Ukoliko se radi o opozivu člana Povjerenstva imenovanog ispred Udruge za zaštitu potrošača, opoziv mora biti obrazložen. U tom slučaju udruga Dalmatinski potrošač će imenovati drugog predstavnika.

Članak 8.

Odluke u djelokrugu svoje nadležnosti Povjerenstvo donosi u postupku i na način utvrđen Poslovníkom, a u skladu sa *Zakonom o sigurnosti prometa na cestama*, *Zakonom o zaštiti potrošača*, *Zakonom o obveznim odnosima* i ostalim propisima i aktima Ustanove.

Članak 9.

Odredbe Poslovníka obvezne su za sve članove Povjerenstva, kao i za druge osobe koje prisustvuju sjednicama Povjerenstva.

Članak 10.

Rad povjerenstva je javan. Odluke i postupak donošenja je javan. Međutim podaci o potrošačima, u posjed kojih članovi Povjerenstva dođu tijekom rada, smatraju se povjerljivim podacima i članovi Povjerenstva ih ne smiju otkrivati trećim osobama, vodeći računa o propisima o zaštiti podataka

II NAČIN RADA

Članak 11.

Radom Povjerenstva rukovodi predsjednik Povjerenstva.

Članak 12.

Predsjednik Povjerenstva u rukovođenju radom Povjerenstava:

- saziva sjednice Povjerenstva,
- rukovodi radom na sjednicama,
- potpisuje odluke i zapisnik o radu Povjerenstva,
- brine se o izvršenju odluka Povjerenstva,
- može pozvati na sjednice Povjerenstva radnike koji obavljaju poslove parkinga radi davanja dodatnih pojašnjenja Povjerenstvu i
- obavlja i druge poslove i zadatke od značenja za rad Povjerenstva.

Zamjenik predsjednika Povjerenstva ima prava i obveze predsjednika Povjerenstva u slučaju njegove spriječenosti.

Članak 13.

Članovi Povjerenstva imaju pravo i obvezu:

- prisustvovati sjednicama Povjerenstva,
- sudjelovati u raspravi i odlučivanju,

- nadzirati poslovanje Povjerenstva,
- potpisuju zapisnik o radu sjednice.

Članak 14.

Povjerenstvo radi u sjednicama.

Sjednicama Povjerenstva mogu prisustvovati i osobe koje su pozvane da sudjeluju u njegovom radu, radi davanja potrebnih obrazloženja i mišljenja.

Ukoliko povjerenstvo smatra potrebnim sjednici može prisustvovati potrošač o čijoj reklamaciji se raspravlja.

Sazivanje sjednica

Članak 15.

Sjednice Povjerenstva sazivaju se u primjerenom roku po zaprimanju žalbe, a svakako prije isteka roka propisanog Zakonom.

Članak 16.

Sjednica Povjerenstva može se sazvati nakon što su pripremljeni materijali i osigurani drugi uvjeti za njen rad.

Članak 17.

Sazivanje sjednice vrši se upućivanjem pisanog poziva (preporučenim pismom, ili e-poštom) svakom članu Povjerenstva.

U hitnim slučajevima predsjednik Povjerenstva može sazvati sjednicu i telefonski.

Članak 18.

Uz poziv za sjednicu Povjerenstva dostavljaju se i materijali za predloženi dnevni red, a najkasnije pet (5) dana prije održavanja sjednice, osim u slučaju sazivanja izvanredne sjednice.

Članak 19.

Vrijeme i mjesto održavanja sjednice određuje predsjednik Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva u pravilu se održavaju u sjedištu Ustanove.

Sjednice Povjerenstva mogu se održati i izvan sjedišta Ustanove ukoliko predsjednik Povjerenstva ocijeni da bi se time pridonijelo bržem i kvalitetnijem odlučivanju o reklamaciji (žalbi) potrošača.

Vođenje zapisnika

Članak 20.

O tijeku rada sjednice Povjerenstva vodi se zapisnik.

Zapisnik sadrži slijedeće podatke: redni broj sjednice, datum i mjesto njezina održavanja, imena prisutnih osoba, vrijeme početka i završetka rada sjednice, dnevni red, rezultat glasovanja, odluke i izdvojena mišljenja.

Zapisnik o radu Povjerenstva trajno čuva Predsjednik Povjerenstva.

Članak 21.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva, i svi prisutni članovi Povjerenstva. Zapisnik se nakon potpisa protokolira.

Članak 22.

Zainteresiranom potrošaču upućuje se Izvadak iz zapisnika sjednice Povjerenstva o predmetnoj točki.

Odlučivanje

Članak 23.

Povjerenstvo može valjano donositi odluke ako sjednici prisustvuje izabrani član ili zamjenik člana ispred Udruge za zaštitu potrošača.

U slučaju da Povjerenstvo ne može donijeti odluku o žalbi potrošača zbog neispunjenja uvjeta iz stavka 1. ovoga članka na dvije (2) uzastopne sjednice, Povjerenstvo će donijeti mišljenje o žalbi većinom glasova prisutnih članova. Mišljenje će Povjerenstvo uputiti Ravnatelju.

Predsjednik Povjerenstva će pisano Ravnatelja obavijestiti o situaciji opisanoj stavkom 2. ovoga članka i odgovorne osobe iz Udruge za zaštitu potrošača.

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova svih članova. Svaki član Povjerenstva ima jedan glas.

Glasuje se odmah nakon obrazloženja ili rasprave svake točke dnevnog reda, u pravilu javno dizanjem ruke. Glas u Povjerenstvu može se dati i putem pisma, telefona ili e-poštom.

Članak 24.

Dnevni red Povjerenstva u pravilu sadrži i točku verifikacije zapisnika s prethodne sjednice.

Članak 25.

Svaki član Povjerenstva ima pravo zahtijevati da se u svezi odluke s kojom se ne slaže u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje i/ili glas. Izdvojeno mišljenje se uz obrazloženje odluke dostavlja i zainteresiranoj stranci.

Članak 26.

Povjerenstvo izmjene i/ili dopune odluka koje je donijelo na prijašnjim sjednicama može vršiti u istom postupku koji je utvrđen za njihovo donošenje.

Naknada za rad

Članak 27.

Članu Povjerenstva iz udruge Dalmatinski potrošač isplaćuje se naknada za rad. Naknada iznosi 60 € po sjednici i uplaćuje se na račun udruge. Udruga izdaje Obavijest o plaćanju troška rada povjerenstva, koje Ustanova evidentira kao direktan trošak.

Odlučivanje (o reklamacijama-žalbama) potrošača

Članak 28.

Protiv odluke nadležne osobe Ustanove donesene u prvostupanjskom postupku o osnovanosti prigovora, potrošač ima pravo reklamacije (žalbe). Potrošač ima pravo na reklamaciju i u slučaju kada nadležna osoba Ustanove nije odgovorila na upućeni prigovor u propisanom roku od 15 dana.

Članak 29.

Rok za podnošenje žalbe na odluku donesenu u prvostupanjskom postupku je trideset (30) dana od dana primitka odluke odnosno saznanja o prvostupanjskoj odluci.

Članak 30.

Žalba na odluku donesenu u prvostupanjskom postupku izjavljuje se pisanim putem, usmeno na zapisnik, ili elektroničkom poštom i dostavlja Povjerenstvu.

Članak 31.

Žalba potrošača na prvostupanjsku odluku mora sadržavati:

- ime, prezime i adresu potrošača,
- razloge zbog kojih se žalba podnosi,
- potpis podnositelja žalbe, ako je primjenljivo.

Članak 32.

Svaka zaprimljena žalba uvodi se u upisnik i označava rednim brojem prema redoslijedu prispijeaća.

U upisnik žalbi unose se sljedeći podaci:

- redni broj žalbe,
- datum prispijeaća žalbe,
- ime i prezime potrošača,
- adresa potrošača,
- kratak opis žalbe,

- datum sjednice Povjerenstva na kojoj je o reklamaciji raspravljano,
- datum odluke o žalbi i
- datum otpreme odluke.

Članak 33.

Povjerenstvo može bez razmatranja osnovanosti žalbe (reklamacije), odbaciti istu u sljedećim slučajevima:

- ako je žalba podnesena nakon proteka Zakonom propisanog roka (nepravovremena žalba),
- ako je osoba koja je podnijela žalbu, u pisanom obliku odustala ili se odrekla podnesene žalbe (nedopuštena žalba),
- ako žalba ne sadrži minimum podataka potrebnih za razmatranje (nepotpuna žalba). Povjerenstvo će pozvati potrošača da dopuni reklamaciju, ako je ista nepotpuna ili nejasna. Ukoliko se potrošač ogluši na poziv, reklamacija će biti odbačena

Članak 34.

Povjerenstvo će povodom žalbe (reklamacije), po razmatranju cjelokupne dokumentacije, donijeti jednu od sljedećih odluka:

- usvojiti žalbu u cijelosti ili djelomično,
- preinačiti odluku nadležne osobe Ustanove i odlučiti o osnovanosti žalbe potrošača, kada utvrdi drugačije činjenično stanje,
- odbiti žalbu kao neutemeljenu i potvrditi prvostupanjsku odluku nadležne osobe Ustanove kad utvrdi da ne postoje razlozi zbog kojih se odluka pobija.

Članak 35.

Povjerenstvo donosi pravovaljanu odluku o prihvatanju ili odbijanju žalbe temeljem svih prikupljenih podataka, većinom glasova članova Povjerenstva.

Članak 36.

Povjerenstvo je obvezno zaprimljenu žalbu riješiti najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka žalbe.

Članak 37.

Odluka Povjerenstva (izvadak iz zapisnika) obvezatno sadrži obrazloženje.

Članak 38.

Odluku Povjerenstva (izvadak iz zapisnika) potpisuje predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik.

Članak 39.

Ako je žalba usvojena, u cijelosti ili djelomično, odluka Povjerenstva se u roku od osam (8) dana od dana donošenja dostavlja potrošaču na način na koji je žalba zaprimljena (pisanim putem ili elektroničkom poštom).

Uz Odluku stranci se dostavlja i uputa o pravnom lijeku.

Zapisnik Povjerenstva se dostavlja nadležnoj osobi, a zapisnik s pripadajućom dokumentacijom se dostavlja po nalogu Ravnatelju i Udruzi za zaštitu potrošača. Povjerenstvo je ovlašteno u svojoj odluci tražiti obavijest o izvršenju odluke od nadležnih osoba Ustanove.

Članak 40.

Ako je žalba odbijena, odluka Povjerenstva se u roku od osam (8) dana od dana donošenja dostavlja potrošaču na način na koji je žalba zaprimljena (pisanim putem ili elektroničkom poštom).

Uz Odluku stranci se dostavlja i uputa o pravnom lijeku.

Članak 41.

Protiv odluke Povjerenstva nije dozvoljena žalba, već potrošač može pokrenuti sudski spor pred nadležnim sudom.

Članak 42.

Žalba potrošača sa pripadajućom dokumentacijom, zapisnikom sa sjednice Povjerenstva na kojoj je o žalbi raspravljano i preslikom odluke Povjerenstva dostavljene potrošaču, odlaže se u poseban dosje i čuva.

Članak 43.

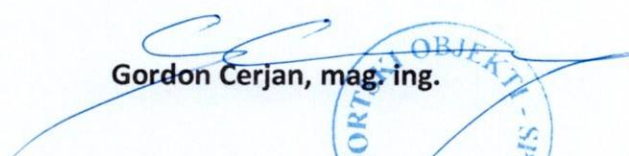
Zapisnik o sjednicama dostavlja se svim članovima Povjerenstva.

III. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 44.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Javna ustanova ŠPORTSKI OBJEKTI-SPLIT
Ravnatelj:


Gordon Cerjan, mag. ing.



Broj: 1235/2023
U Splitu, 25.10.2023. godine