

Temeljem članka 38. Društvenog ugovora KD AUTOTROLEJ d.o.o. u vezi sa člankom 25. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) direktor Društva dana 19.9.2023. godine donosi

PRAVILNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o radu Povjerenstva za rješavanje prigovora potrošača KD AUTOTROLEJ d.o.o. (u nastavku: Pravilnik) uređuje se postupak imenovanja članova Povjerenstva za rješavanje prigovora potrošača KD AUTOTROLEJ d.o.o. (u nastavku: Povjerenstvo), unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva nadležnog za postupanje po zaprimljenim reklamacijama potrošača vezanim za usluge koje se pružaju potrošačima u KD AUTOTROLEJ d.o.o. (u nastavku: Društvo).

Članak 2.

Ovaj Pravilnik posebno uređuje:

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

Članak 3.

Izrazi koji u ovom Pravilniku imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se na muške i ženske osobe.

Odredbe ovog Pravilnika odnose se na sve organizacijske jedinice Društva, sve članove Povjerenstva te sve osobe koje sudjeluju u radu Povjerenstva.

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *Potrošač* je svaka fizička osoba koja koristi javnu uslugu iz registriranih djelatnosti Društva i koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
2. *Javne usluge* iz stavka 1. točke 1. ovog članka su usluge prijevoza putnika u gradskom (lokalnom) i prigradskom (županijskom) prijevozu sukladno odredbi članka 25. Zakona o zaštiti potrošača i registrirane su i propisane Društvenim ugovorom Društva;
3. *Prigovor* je pisana izjava potrošača o nezadovoljstvu pruženom uslugom prijevoza putnika u gradskom (lokalnom) i prigradskom (županijskom) prijevozu Društva i/ili pisana izjava potrošača koja se podnosi radi osporavanja osnova ili visine potraživanja Društva prema potrošaču.

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo se sastoji od 4 (četiri) člana:

- 3 (tri) člana iz redova radnika Društva imenuje direktor Društva,
- 1 (jednog) člana iz redova udruge za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi sjedište Društva (Primorsko-goranska županije) imenuje udruga za zaštitu potrošača.

S obzirom na to da na području Primorsko-goranske županije djeluje više udruga za zaštitu potrošača, članove Povjerenstva iz st. 1. t. 2. imenuje Udruga Potrošački centar (skraćeni naziv: Potrošački Centar) sa sjedištem u Rijeci, Kumičićeva 13, OIB: 13785072891.

Člana Povjerenstva kojeg imenuje Potrošački centar, Odlukom o imenovanju Povjerenstva Društva potvrđuje direktor Društva.

Članak 6.

Članovi Povjerenstva imenuju se na razdoblje od 4 (četiri) godine počevši od dana donošenja Odluke direktora Društva o imenovanju članova Povjerenstva.

Članovi Povjerenstva mogu ponovno biti imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Članak 7.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- odlukom o opozivu,
- prestankom radnog odnosa odnosno članstva u Potrošačkom centru,
- drugim opravdanim slučajevima (stegovna/disciplinska mjera, kazneno djelo, smrt i dr.).

Članak 8.

Na konstituirajućoj sjednici članovi Povjerenstva biraju predsjednika i zamjenika predsjednika, većinom glasova svih članova.

Predsjednik ili zamjenik predsjednika Povjerenstva predsjedavaju sjednicama istoga.

Zamjenik preuzima obveze i prava Predsjednika Povjerenstva u slučaju odsutnosti ili spriječenosti Predsjednika.

SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 9.

Sjedište Povjerenstva je u Rijeci, Školjić 15, Rijeka.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE DRUŠTVA

Članak 10.

Stručna služba Društva u smislu ovog Pravilnika predstavlja službu u čijem se djelokrugu nalazi predmet prigovora.

Članak 11.

Prigovori potrošača podnose se u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Društva na adresi sjedišta Školjić 15 u Rijeci, putem pošte na adresu Školjić 15 u Rijeci ili putem adrese elektroničke pošte autotrolej@autotrolej.hr sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača.

Ako je prigovor manjkav ili nerazumljiv ili ne sadrži sve podatke potrebe za postupanje po prigovoru, stručna služba Društva će od podnositelja prigovora zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka istog.

O podnesenom prigovoru stručna služba Društva, kao prvostupanjsko tijelo, mora odgovoriti podnositelju istog u pisanom obliku u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka prigovora odnosno od uklanjanja njegovih nedostataka.

Potrošač nezadovoljan odgovorom stručne službe Društva, može podnijeti prigovor Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu.

Sukladno članku 27. Zakona o zaštiti potrošača nakon primitka odgovora na pisani prigovor, odnosno ukoliko odgovor na prigovor potrošač nije zaprimio u propisanom roku od 15 (petnaest) dana, isti može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu (u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte).

Povjerenstvo je dužno odgovoriti na reklamaciju putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije.

Potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak nakon što je iscrpio pravna sredstva za zaštitu svojih prava kod Društva opisan Zakonom o zaštiti potrošača i/ili Zakonom o općem upravnom postupku (NN 47/09, 110/21).

DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 12.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o prigovorima potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga iz registriranih djelatnosti Društva (prijevoz putnika u gradskom (lokalnom) i prigradskom (županijskom) prijevozu.

Do donošenja odluke Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom prigovora.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje zaštita potrošača i propisima koji uređuju predmet registriranih djelatnosti Društva.

Odluku Povjerenstva potpisuje predsjednik Povjerenstva odnosno njegov zamjenik.

Članak 13.

Odlučujući o prigovoru Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku stručne službe Društva i prihvatiti prigovor u korist potrošača
- odbiti prigovor kao neosnovan i potvrditi prvostupanjsku odluku stručne službe Društva
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka neophodnih za rješavanje predmeta u daljnjem roku od 30 (trideset) dana, o čemu se obavještava podnositelj prigovor
- odbaciti prigovor ako je podnesen od strane neovlaštene osobe ili ako ne sadrži sve potrebne podatke za donošenje odluke Povjerenstva u slučaju da je potrošač pozvan na dopunu ili pojašnjenje prigovora.

U slučaju donošenja odluke Povjerenstva koja bi posljedicu imala otpis dugovanja potrošača, predsjednik Povjerenstva takvu odluku dostavlja direktoru Društva na daljnje postupanje.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA POVJERENSTVA

Članak 14.

Sjednice Povjerenstva, po potrebi, saziva predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik u slučaju spriječenosti predsjednika.

Predsjednik je dužan sazvati sjednicu najmanje jedanput mjesečno, odnosno po primitku pisane reklamacije potrošača (s izvještajem o provedbi kontrole reklamacije ako je ista bila potrebna).

Svaki član Povjerenstva može predložiti predsjedniku saziv sjednice Povjerenstva uz navođenje dnevnog reda te svrhe i razloga sazivanja, o čemu predsjednik donosi odluku u roku od 5 (pet) dana od dana dostavljenog prijedloga.

Poziv za sjednicu, između ostalog, obavezno mora sadržavati: mjesto održavanja sjednice, dan i sat početka sjednice, dnevni red te pripadajući pisani materijal bitan za odlučivanje.

Iznimno, pisani materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se predati i na sjednici ako za to postoje opravdani razlozi.

Poziv za sjednicu ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 3 (tri) radna dana prije dana održavanja sjednice.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu za vrijeme radnog vremena, u sjedištu Društva, a iznimno se mogu održati i na drugom mjestu.

Predsjednik planira dnevni red na način da sjednice traju najduže 1,5 sati.

Sjednica Povjerenstva može se održati i telefonski, komunikacijom putem e-maila ili drugim prigodnim sredstvom komunikacije.

Za izradu pisanih materijala za sjednicu kao i opsluživanje Povjerenstva zadužene su stručne službe Društva.

Članak 15.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar. Jedan primjerak zapisnika dostavlja se direktoru Društva.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu.

Izvornik zapisnika čuva se u Društvu trajno.

Zapisnik se izrađuje u pravilu u roku od 3 (tri) dana po održavanju sjednice.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a najmanje:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih osoba na sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- raspravu po točkama dnevnog reda
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja.

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

Povjerenstvo odluke donosi javnim glasovanjem, većinom glasova, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Članak 16.

Sjednici Povjerenstva mogu biti prisutni ostali radnici Društva koji nisu članovi Povjerenstva odnosno druge osobe Društva, ovisno o pojedinom pitanju o kojem se odlučuje.

Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu pozvati potrošača koji je podnio prigovor ukoliko to smatra potrebnim za donošenje odluke.

Potrošač-podnositelj prigovora može biti prisutan sjednici samu u dijelu u kojem se raspravlja o njegovom prigovoru.

Članak 17.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva odnosno zamjenik.

Sjednica Povjerenstva može se održati samo ako joj prisustvuje član imenovan od Udruge za zaštitu potrošača ili po njemu opunomoćeni drugi član Udruge.

U slučaju spriječenosti prisustvovanja sjednici Povjerenstva, član je dužan o tome obavijestiti predsjednika Povjerenstva i to najkasnije dan prije održavanja sjednice.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da su ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na početku same sjednice nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnima na sjednici predsjednik Povjerenstva daje riječ.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu kada se iscrpi dnevni red.

Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.

Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

Članak 18.

Povjerenstvo može tijekom rasprave po pojedinoj točki dnevnog reda ocijeniti da se na temelju iznijetih činjenica ne može odlučivati, te može zatražiti i dopunsko obrazloženje ili podatke ili odrediti da će se o toj točki odlučivati na jednoj od idućih sjednica Povjerenstva.

Članak 19.

Nakon izvršene rasprave po pojedinom pitanju predsjednik poziva članove Povjerenstva da donesu odluku glasovanjem.

Članak 20.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem.

Povjerenstvo donosi pravovaljane odluke ako je na sjednici prisutno najmanje 3 (tri) člana/zamjenika člana Povjerenstva (računajući i predsjedavajućeg).

Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova prisutnih članova/zamjenika članova Povjerenstva.

Članak 21.

Svaki član/zamjenik člana Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 22.

Kad se dnevni red iscrpi, predsjednik zaključuje sjednicu.

Članak 23.

Predsjednik može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi sjednicu Povjerenstva, o čemu daje obrazloženje.

JAVNOST RADA POVJERENSTVA

Članak 24.

Sjednice Povjerenstva su javne osim ako se sjednicu proglasi zatvorenom zbog prigovora koji je proglašen tajnom sukladno pozitivnim propisima.

Članovima Povjerenstva nije dopušteno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati u javnosti prigovor potrošača, rad Povjerenstva i donijete odluke.

Za kontakt s javnošću i osiguravanje javnosti rada sukladno pozitivnim propisima koji obvezuju Društvo ovlaštenje isključivo predsjednik Povjerenstva odnosno njegov zamjenik.

Članak 25.

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju prigovora u roku od 8 (osam) dana od dana održavanja sjednice, uz potpis predsjednika Povjerenstva ili njegovog zamjenika.

Odluke Povjerenstva objavit će se na službenim Internet stranicama Društva <https://www.autotrolej.hr/> sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15, 69/22) uz primjenu odredaba o zaštiti osobnih podataka i odredaba o tajnosti podataka.

NAKNADA ZA RAD ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 26.

Za rad u Povjerenstvu član Povjerenstva imenovan od strane Potrošačkog centra ostvaruje pravo na naknadu u neto iznosu od 39,82 eura neto po održanoj sjednici na kojoj je prisutan.

Članovi Povjerenstva koji su ujedno i radnici Društva ne ostvaruju naknadu iz prethodnog stavka, osim ako se sjednica održava izvan radnog vremena Društva ili izvan sjedišta Društva.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

U slučaju da potrošač prigovorom osporava račun Društva za pruženu javnu uslugu u sudskom ili izvansudskom postupku, a ujedno uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, Društvo neće takvom potrošaču obustaviti pružanje javne usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka osim ako potrošač raskine ugovor o pružanju javnih usluga s Društvom.

Društvo će postupiti na način iz stavka 1. ovog članka i u slučaju pokretanja postupka prisilne naplate protiv potrošača.

Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu ovog članka smatra se svaki postupak uređen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen aktima Društva.

Članak 28.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se sukladno rokovima određenim Pravilima za upravljanje dokumentarnim gradivom Društva.

Društvo vodi i čuva evidenciju prigovora zaprimljenih u kalendarskoj godini na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Članak 29.

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

Članak 30.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 8 (osam) dana od dana donošenja.



KD AUTOTROLEJ d.o.o.

Direktor

Robert Mrvčić, dipl.ing.

KD AUTOTROLEJ
d.o.o. RIJEKA
A-09

